



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Tecnologías de la información y comunicación en la gestión por procesos de una
unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Víctor Elvis Ocmín Vargas (ORCID: 0000-0002-1119-1506)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis queridos padres

Por ser los pilares de mi vida que
con su ejemplo y entrega lograron
el desarrollo profesional de mi
persona, por el amor de mi madre
y mi padre que desde el cielo guía
mi camino.

Agradecimiento

A Dios por darnos la vida y mantenernos con salud para poder lograr nuestras metas.

A mis Docentes de la Universidad César Vallejo quienes con mística y entrega nos inculcaron su sabiduría para ser buenos profesionales.

A mis colegas, compañeros y amigos por brindar siempre su confianza, comprensión y apoyo durante mi desarrollo académico.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Víctor Elvis Ocmin Vargas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **Tecnologías de la información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019**” presentada, en 51 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de mayo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.


No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 enero del 2020.


Firma
Víctor Elvis Ocmin Vargas
DNI: 45316137

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro (a) en Gestión Pública presento a ustedes mi tesis titulada: Tecnologías de la información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, cuyo objetivo fue determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019

La presente investigación está dividida en siete capítulos, los cuales presentan:

El capítulo I: es la introducción, en la cual se consigna la situación problemática, los antecedentes, el marco teórico, la formulación del problema, la justificación, la enunciación de las conjeturas y los objetivos.

El Capítulo II: comprende el método, conformada por el diseño de la investigación, las variables, población, técnicas e instrumentos, procedimiento, método de procesamiento de datos, y los aspectos éticos. El capítulo III: describe los resultados obtenidos. El Capítulo IV: abarca la discusión de los resultados. En el Capítulo V: está dedicado a las conclusiones. Y en el Capítulo VI: se encuentran las recomendaciones. Por último, el Capítulo VII: hace referencia a las fuentes bibliográficas, en las cuales se especifican las fuentes de consultas utilizadas en este estudio.

Los hallazgos de esta investigación son trascendentales, debido a que, con estos resultados se pudo determinar los aspectos principales de las Tecnologías de Información en la Gestión por procesos, a fin de mejorar los procedimientos de manera eficiente y eficaz con el fin de brindar un servicio de calidad, oportuno y fiable al ciudadano o usuario

Señores miembros del jurado, espero que este informe cumpla sus exigencias y reciba su aprobación.

El autor

Índice	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Variables, Operacionalización	16
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	20
2.6 Métodos de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
VII. Referencias	42
Anexos	47
Matriz de consistencia	48
Instrumentos	50
Resultados del análisis de fiabilidad	54
Base de datos de la prueba piloto	55
Base de datos de la muestra	57
Certificados de validez de contenido	61
Autorización	74

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de las tecnologías de la información y comunicación	17
Tabla 2 Operacionalización de la gestión por procesos	18
Tabla 3 Frecuencia de los niveles de las tecnologías de información y comunicación	22
Tabla 4 Frecuencia de los niveles de tics como herramientas didácticas, uso eficiente de las tics y análisis crítico y de conocimiento en las tics	23
Tabla 5 Frecuencias de los niveles de la gestión por procesos	24
Tabla 6 Frecuencia de los niveles de desarrollo humano, condición laboral y productividad	25
Tabla 7 Información de ajustes de los modelos	26
Tabla 8 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	26
Tabla 9 Prueba de Pseudo R cuadrado	27
Tabla 10 Estimaciones de parámetros entre las tecnologías de información y comunicación y gestión por procesos	27
Tabla 11 Información de ajustes de los modelos	28
Tabla 12 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	28
Tabla13 Prueba de Pseudo R cuadrado	28
Tabla14 Estimaciones de parámetros entre las tecnologías de información y comunicación y desarrollo humano	29
Tabla 15 Información de ajustes de los modelos	30
Tabla 16 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	30
Tabla 17 Prueba de Pseudo R cuadrado	30
Tabla 18 Estimaciones de parámetros entre las tecnologías de información y comunicación y condición laboral	31
Tabla 19 Información de ajustes de los modelos	32
Tabla 20 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	32
Tabla 21 Prueba de Pseudo R cuadrado	32
Tabla 22 Estimaciones de parámetros entre las tecnologías de información y comunicación y desarrollo humano	33

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de las tecnologías de información y comunicación	22
Figura 2	Niveles de las dimensiones de las Tics como herramientas didácticas, uso eficiente de las tics y análisis crítico y de conocimiento en las Tics	23
Figura 3	Niveles de la gestión por procesos	24
Figura 4	Niveles de las dimensiones del desarrollo humano, condición laboral y productividad	25

Resumen

La presente investigación que tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019, por lo que se cumplió con cada uno de los procesos que se necesita, a fin de poder encontrar respuesta a la problemática científica.

El tipo de estudio fue básico, con un enfoque cuantitativo, diseño correlacional causal. Conformado por una población de 78 colaboradores de la unidad ejecutora N° 026 del Ministerio del Interior. Con una muestra no probabilística idéntica a la población, pero distribuida en 65 colaboradores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta para obtener dicha información. Se registró las respuestas en un cuestionario compuesto por 40 preguntas. Fue validado por juicio de expertos y con un valor de confiabilidad de Alfa = ,960.

Luego de analizar los resultados descriptivos de la prueba de ajuste y la regresión logística ordinal se pudo determinar la existencia de incidencias significativas respecto a las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Con un valor de prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y gestión por procesos (Sig. = 0,000 < 0,05, Chi-cuadrado = 17,987). Y una regresión logística ordinal (Sig. = ,363 > 0,05, Chi-cuadrado = ,829).

Palabras clave: Tecnologías de información y comunicación, gestión por procesos, tecnología, eficiencia, eficacia, productividad.

Abstract

The present research that had as a general objective to determine the incidence of information and communication technologies in the process management of an executing unit of the Ministry of Interior, 2019, so that each of the processes needed was met, in order to find an answer to the scientific problem.

The type of study was basic, with a quantitative approach, causal correlational design. Formed by a population of 78 employees of the executing unit No. 026 of the Ministry of Interior. With a non-probabilistic sample identical to the population, but distributed in 65 administrative collaborators. The survey technique was used to obtain this information. The answers were recorded in a questionnaire composed of 40 questions. It was validated by expert judgment and with a reliability value of Alfa =, 960.

After analyzing the descriptive results of the adjustment test and the ordinal logistic regression, it was possible to determine the existence of significant incidents regarding information and communication technologies in the process management of an executing unit of the Ministry of Interior, 2019. With a fit test value of the information technology and process management models (Sig. = 0.000 <0.05, Chi-square = 17.987). And an ordinal logistic regression (Sig. =, 363 > 0.05, Chi-square =, 829).

Keywords: Information and communication technologies, process management, technology, efficiency, effectiveness, productivity.

I. Introducción

Las tecnologías de información y comunicación (TIC), son herramientas multidisciplinarias de alcance universal, en los últimos tiempos ha tenido más influencia en la sociedad, economía, política y otros campos, las TICs presentan aplicativos que permiten mejorar la gestión orientadas a satisfacer necesidades del usuario, la implementación de dichas herramientas a la gestión por procesos en las entidades adscritas al sector interior, permite reducir el alto índice de puntos críticos y deficiencias de la gestión por procesos de las unidades ejecutoras. Por otro lado la gestión por procesos de las entidades del sector público optimiza el desempeño y mejora continua de sus actividades administrativas a fin de mejorar la calidad, competencia y productividad de la administración, con la aplicación de las TICs en la gestión se busca interactuar, mantener comunicación y compartir información en tiempo real, a fin de tener una respuesta oportuna al usuario, los expertos comentan que la cuarta revolución universal será la tecnología, pero las entidades públicas padecen de capacidad tecnológica para afrontar este fenómeno, los procesos administrativos de la gestión pública no presentan herramientas adecuadas de tecnología para mejorar sus actividades, es de necesidad investigar la relación de las TICs en la gestión por procesos a fin de obtener información importante, para conocer una nueva alternativa y mejorar procedimientos de la gestión pública.

El Ministerio del Interior por intermedio de sus políticas institucionales, viene trabajando para implementar tecnologías en sus unidades ejecutoras, con el fin de competir con las exigencias tecnológicas que se presentan en la actualidad. Las deficiencias de la gestión son el principal problema para el desabastecimiento de equipos de cómputo, consecuentemente no permiten que el desarrollo de la TIC sea eficiente y este mejore la gestión de los recursos públicos, los problemas burocráticos y una deficiente gestión dejan una percepción de insatisfacción en el ciudadano. El inadecuado uso del internet, páginas web, aplicaciones y sistemas digitales es uno de los problemas para mejorar la atención al usuario en la unidad ejecutora N°026 del ministerio del interior.

El uso deficiente de herramientas de las tecnologías de información y comunicación, no permite desarrollar métodos y aplicativos orientados a cerrar brechas sociales, como la percepción de la insatisfacción del usuario hacia los servicios públicos, ausencia de mejora de la administración de los recursos de forma eficaz y eficiente, la falta de uso de las TICs genera climas laborales insatisfactorios y no promueven el buen trato a la sociedad. La escasa

capacitación de TICs no permite incorporar en la gestión nuevos métodos y procedimientos para mejorar las actividades internas y trabajar sistemáticamente con la información adecuada y oportuna.

La gestión por procesos es el nuevo enfoque para mejorar el desarrollo de actividades de gestión de las entidades, pero para las entidades públicas solo quedan en textos de las políticas públicas ya que aún no se aplican en su totalidad, por otro lado la falta de mejoras efectivas e implementación de gestión por procesos a una organización muestra resultados deficientes, para que una organización sea eficaz y eficiente tiene que identificar todos sus procesos y asegurarse que estén interrelacionados y que interactúan entre sí, lo cual no es aplicado en la Unidad Ejecutora N.º 026, verificando que cada departamento trabaja aisladamente, la identificación deficiencias y la aplicación de la gestión sistemática de estos procesos dentro de la organización no están relacionados ni direccionados hacia el enfoque basado en procesos. En tal sentido no hay interés por buscar e identificar las desviaciones que se presenta en las actividades diarias que se realiza la institución durante la transformación de elementos, a fin de corregir y proponer alternativas adecuadas y posteriormente obtener resultados mejorados con la calidad adecuada.

En la unidad ejecutora N° 026, hay mucho por trabajar con la finalidad de mejorar los objetivos y la atención al ciudadano, las políticas de estado para lograr un estado moderno, basado en la gestión por procesos para la administración pública, aun no se implementa adecuadamente, y no se ha visto reflejado en resultados la implementación de la gestión por procesos debido que los servicios públicos siguen con la misma deficiencia. La falta de comunicación e interrelación entre las áreas no permite que los procesos sean óptimos, el desconocimiento de esta política de estado y de su importancia por parte del personal es uno de los factores que no permiten desarrollarse a las entidades públicas con un enfoque basado en procesos.

La presente investigación es de importancia porque permite determinar y conocer la relación de las tecnologías de información aplicada a la gestión por procesos, mediante un instrumento de medición, dichos resultados servirán para conocer e interpretar nuevos métodos de estudio y teorías de las variables, permitirán a resolver los problemas de gestión identificados en la Unidad Ejecutora N°026-DIREICAJ PNP, el propósito de la presente investigación es determinar el nivel de relación de las TICs para optimizar la gestión por procesos en el uso de los recursos (presupuesto anual), así mismo con la presente

investigación aportaremos información valiosa a la comunidad estudiantil de pre grado, post grado y público dedicado a la investigación en general, para ser usada como herramienta referencial de futuros trabajos de investigación.

En referencia a los trabajos previos internacionales consultados se tiene a (León y Palma, 2017) quienes concluyeron que las TICs tiene una influencia importante en la administración de las entidades, después del análisis de diferentes trabajos bibliográficos, se puede determinar la necesidad de estudiar el uso de las TICs y el impacto que genera en los procesos de mejoramiento innovador de la organización, se determinaron las variables más importantes que permiten relacionar las TICs con la innovación bajo este sentido podemos determinar que las TICs son herramientas que permite desarrollar nuevas estrategias para lograr un impacto de alto rendimiento. Existen diferentes herramientas que ofrece las TICs para ser usados en el mejoramiento de procedimientos, sin embargo, es necesario analizar algunos puntos importantes como la parte operativa, económica, adaptación, recursos humanos, etc. Debido a que existe el riesgo de cambios estructurales en el proceso para mejorarlo, para lo cual es importante conocer y analizar si las TICs a emplearse conducen al desarrollo continuo evitando que afecten el objetivo de la organización. Así mismo (De León, Vázquez y Villa, 2017) sostuvieron desde un enfoque cualitativo existen factores internos y externos que afectan la adopción de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas, como factores internos presenta a la administración, sus recursos disponibles y usuarios de las TICs. Los factores externos refieren al gobierno y sus políticas públicas que afectan a las micro y pequeñas empresas. Los factores internos están más presentes en las micro y pequeñas empresas en comparación a los factores externos, respecto que un administrador con experiencia utilizara todos los recursos necesarios para adoptar las TICs esto se suma a las exigencias del usuario que también conoce el tema, mientras que un administrador con poca experiencia no adoptara las TICs y los usuarios que poco conocen no lo verán necesario. También, (Marulanda, Lòpez y Valencia, 2017) concluyeron a través de un estudio cualitativo, de acuerdo a los cambios exteriores sobre el uso de las TICs, se están adoptando medidas relacionados con el uso de tecnologías, con la finalidad gestionar los recursos públicos y consecuentemente mejorar la calidad de vida de los usuarios, el gobierno deja una vía libre a las organizaciones y personas para el buen manejo y aprovechamiento de las TICs y la adopción de las mismas a afrontar sus dificultades, el gobierno nacional de Colombia es consciente que necesita cerrar sus brechas sociales, para lo cual aplica el uso de las TICs en sus planes de gobiernos

lanzando modelos de gestión, pero no utilizado todos sus recursos para su ejecución total, dejando parcialmente divididos a los sectores, las TICs generan una mejor gestión de los recursos y un impacto positivo en la calidad de vida de los colombianos.

Por otra parte (Orosco, Alcalde, Navarro y Lozano, 2016) sostuvieron que la administración eficiente y una buena gestión son fundamentales en un hospital ya que tienen influencia en su eficiencia y eficacia, los métodos que se utilizó en el presente estudio para determinar la eficiencia de la gestión por procesos fue el tiempo de atención al requerimiento de necesidades del usuario, midiendo a través de entrevistas relacionadas a casos financiados por la entidad. Dejando como resultado que los hospitales con mejor organización de gestión mostraron menor tiempo de atención en comparación con los servicios estatales los que mostraron mayor tiempo en dar respuesta al usuario. Es necesario el uso de las herramientas de gestión eficientes para lograr los objetivos con referencia a la atención médica, dando importancia y pronta atención financiera a las enfermedades de alto costo, el esquema descentralizado de los procesos incentiva a mejorar una administración eficiente y mejora los procesos debido a su autonomía. Así mismo (Hernández, Garay, Sherwood, Rodríguez, Castañeda y De león, 2017) concluyeron que la mejora de los procesos en las entidades mejora el clima laboral de los trabajadores, también favorece en la mejora del funcionamiento de los procesos de la ciencia y la innovación de las casas de estudio, con la implementación de estas mejoras se obtendrá una gestión por procesos con resultado de calidad dentro de la entidad, reflejándose en la percepción positiva del usuario. Por otra parte (Veliz, Alonso, Fleitas y Alfonso, 2016) sostuvieron que dentro de la gestión universitaria influye de acuerdo de la infraestructura y el método de gestión de la información que aplica para sus actividades, las capacidades de que se desarrollan en la infraestructura y la gestión del conocimiento se ven reflejados en el desempeño de los procesos y el desempeño de los recursos humanos, las nuevas generaciones tendrán capacidades desarrolladas que se reflejarán en sus actividades enfocados en procesos y mejor desarrollo de los recursos humanos, lo que son importantes para una gestión universitaria de calidad

En referencia a los trabajos previos nacionales consultados se tiene a (Pacheco, 2017) quien concluyó que existe correlación positiva moderada entre el uso de las TICs y la gestión hospitalaria, así como en los procesos estratégicos de la gestión, los procesos esenciales de la gestión y procesos de soporte de la gestión hospitalaria, concluyendo que hay influencia entre las TICs y las gestiones hospitalarias para optimizar los procesos y desarrollar

actividades eficientes y eficaces. Así mismo (Oyarce, 2016) sostuvo que las TICs al ser usados con mayor frecuencia por los Docentes, esto mejora su desempeño educativo e influye la relación y aceptación de los estudiantes, este tipo de actividades fomenta en los alumnos mejorar las capacidades pedagógicas, a través del uso de herramientas digitales y la innovación de una nueva forma de desarrollar conocimiento útil, moderno, digital y sistemático. La mayor tendencia es promover la comunicación en tiempo real para una permanente retroalimentación de conocimiento, la falta de esta tendencia todavía nos lleva aun a usar las formas tradicionales de aprendizaje presencial. También, (Villa, 2017) concluyó que la falta de implementación de las TICs y el desconocimiento de estas tecnologías por el personal son los principales puntos críticos que adolece la 5ta Brigada de servicios, para ser una entidad con un servicio de calidad. No hay una explotación adecuada de las herramientas tecnológicas que ofrece las TICs para llevar a la entidad a implementar una gestión administrativa competente, en cumplimiento a las nuevas políticas públicas de gobierno electrónico y estado moderno.

Por otra parte (De la cruz, 2018) indicó que la implementación de la gestión por procesos en las entidades plantea nuevas propuestas para mejorar y desarrollar nuevos planes para el desarrollo de la entidad, con este enfoque se busca mejorar el plan de gastos anuales implementación y mejora de los sistemas informáticos y capacitación al personal, con la finalidad de agilizar las actividades y el control de los errores y lograr la efectividad del sistema administrativo. Así mismo (Carranza, Valverde y Veras, 2016) concluyeron existen normativas vigentes que imponen a las instituciones como la EMCH CFB a implementar nuevos modelos de administración desde el enfoque de gestión por procesos, ya que los modelos actuales son los formas tradicionales educación, motivo por el cual presentan muchas deficiencias en la estructura de su organización, la implementación de un nuevo proyecto de gestión se busca mitigar estas deficiencias y modificar significativamente los procesos y cumplir con las nuevas exigencias motivadas por ley. También (Carpio, 2017) sostuvo que la implementación de la gestión por procesos busca mejorar la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del Programa Jóvenes Productivos, la simplificación administrativa y el mapa de procesos son herramientas muy esenciales para desarrollar optimas actividades, ya que sus procesos estaban mal utilizados y no había una sistematización de actividades.

Sobre las teorías relacionadas a las tecnologías de la información y comunicación (TICs) se describe que las TICs tienen un rol muy importante dentro del desarrollo de la

instituciones gubernamentales y la sociedad en los países latinos así lo precisaron (Yáñez y Villatoro, 2005) el desarrollo de las TICs en los últimos años pone a la vista el largo trayecto que aún lo espera a América Latina y el Caribe para hacer frente a la revolución digital con el fin de ser parte del mundo desarrollado, durante el desarrollo de este fenómeno nacen nuevos conceptos dentro de la gerencia pública y un estado moderno, los mismos que tienen una gran influencia en los procesos de gestión y comunicación mediante el uso del internet en el sector público, se busca mejorar la idea de “gobierno electrónico” con el fin de tener más participación digital entre el sector público, sector privado y usuarios, con el fin de promover una democracia participativa, transparente y una eficiente gestión gubernamental.

Desde el enfoque de gobierno digital se define como la implementación de las TICs en la gestión por procesos de una entidad pública, que mediante la aplicación de las diferentes herramientas se busca mejorar los resultados de los indicadores de gestión, para mejor conceptualización (Gíl, Criado y Téllez, 2017) definieron sobre gobierno digital como el uso de las tecnologías y sus diversas herramientas en el gobierno para brindar servicios públicos, con la finalidad de mejorar la efectividad de sus procesos administrativos.

Referente al enfoque uso de las tecnologías, la implementación de las herramientas tecnológicas en los procesos de la administración provoco cambios a escala mundial tanto en el sector público como en el sector privado, (Avila, 2014) indica que el capital humano es un ente importante para desarrollar conocimiento y tecnologías para hacer eficiente un servicio público, el uso de las tecnologías desplazan a las tradicionales actividades, ya que las tecnologías permiten implantar una plataforma donde se desarrolle procesos participativos así como procedimientos transparentes que brinden servicios óptimos al usuario.

La importancia de las TICs radica más en su característica innovadora que presenta a la sociedad y al cual tiene aceptación, así lo confirmaron los autores; (Pérez, 2017) indicaron que la importancia de las TICs se caracteriza por el desarrollo innovador del hardware y software, presentado equipos informáticos con diseños sofisticados y aplicativos que satisfacen las exigencias del usuario, este fenómeno se expande a los distintos campos de la sociedad tanto de bienes y servicios. Estas tecnologías son importantes para desarrollar sistemas de integración en la educación, con la finalidad de desarrollar mejoras en la educación médica.

Para los autores (Almenara y Ruiz, 2017) las TICs son de mucha ayuda en los temas de inclusión social para las personas que padecen de algún tipo de discapacidad, permite

cambiar las condiciones de vida de dicha persona que de alguna manera son marginados y faltos de atención, con la interacción de las tecnologías, estas personas pueden desarrollar múltiples funciones, como el de poder estudiar una profesión de manera virtual, sin tener que atravesar las dificultades geográficas para llegar a un centro de estudio, en este sentido se puede tener en cuenta las múltiples virtudes que nos ofrece las TICs para nuestro desarrollo personal.

Con relación a las características de las TICs se hace relevancia al impacto que esta genera al ser aplicado a un procedimiento, logrando mejores resultados con mejores capacidades, a su vez tienen la tendencia a ser cambiantes por efectos de la innovación dando a luz nuevas técnicas reduciendo las barreras del tiempo (Grande, Cañón y Cantón, 2016) precisaron que las características de las TICs se centran en el almacenamiento, procesamiento y transformación de la información, el cual al ser integradas mejoran el desarrollo de la gestión del conocimiento, y dan paso a nuevos retos y tendencias al cual se tiene que adaptar la sociedad.

Con relación a las definiciones referimos que de las tecnologías de la información y comunicación en nuestros días adoptan múltiples definiciones debido a su importancia y el amplio campo de desempeño, ya que por intermedio de las TICs se desarrollan nuevas técnicas e herramientas innovaciones para ser eficientes, el mundo digital que al cual las TICs no está llevando, nos motiva a investigar esta variable a fin de conocer el impacto social que en el futuro nos mostrara, para lo cual tenemos las definiciones de los autores que a continuación se detalla.

El autor (Suarez, 2007) refiere que las TICs se encuentran en todos los niveles de nuestra sociedad desde las empresas transnacionales, las pequeñas empresas, las entidades públicas y privadas en general, la aplicación de las TICs en todos los campos generan nuevas terminologías como gobierno electrónico, compras electrónicas, revistas electrónicas, etc. Define a la tecnología como medios técnicos y procesos empleados en las industrias y negocios y la informática como la ciencia que estudia los procesos automáticos de datos e información. Las TICs son el desarrollo de técnicas y procesos que permiten transmitir y recibir información a cualquier distancia y lugar.

A su mismo (Grande, Cañón y Cantón, 2016) sostuvieron que las tecnologías de información y comunicación son herramientas que facilitan el procesamiento y la transformación de la información y comunicación en un panorama digitalizado e inteligente, su fácil acceso y su continua innovación permite ser más accesible a la sociedad, las TICs son

un conjunto de disciplinas de la ciencia, de la ingeniería y de la gestión de información, así como las aplicaciones y otras herramientas que interaccionan con el hombre, y las nuevas tecnologías que están asociadas con la economía, sociedad y cultura. Las TICs permiten transmitir información sin distinguir la distancia, el lugar y la hora, permitiendo facilitar todas las actividades del hombre para satisfacer sus necesidades.

Las dimensiones en relación a la variable tecnologías de la información y comunicación, se determinaron desde el punto de vista de la introducción de las TICs como herramientas que serán de apoyo a mejorar las técnicas habituales en el desarrollo de una gestión, de la misma manera el enfoque busca ser eficiente y tener un análisis de los nuevos conocimientos, de acuerdo con (Urueña, 2016) precisaron como dimensiones de las TICs son las siguientes a) TICs como herramientas didácticas b) uso eficiente de las TICs c) análisis crítico y de conocimientos en las TICs, los mismos que serán utilizados para el desarrollo de la presente investigación.

La dimensión TICs como herramientas didácticas guarda importancia en el aspecto de mejorar las dinámicas laborales y aprovechar todas las facilidades que esta presenta (Urueña, 2016) refirió que la dimensión de TICs como herramientas didácticas es un método de inclusión favorable ya que mediante ellos se puede mejorar diversas actividades, pero su implementación en las entidades no es un proceso simple a pesar que en muchas entidades son aplicados hace varias décadas en la actualidad aún se encuentran dificultades en su manipulación. Así mismo (Aguirre, 2018) definió la dimensión TICs herramientas didácticas, como un elemento esencial en las nuevas tendencias de interacción y de integración de la sociedad, el surgimiento de la era digital en el campo de la humanidad origina diversas transformaciones dentro de los diversos procesos, como se puede observar en las diversas innovaciones que las TICs ofrece, plataformas y aplicaciones que convierten a todo campo en procesos dinámicos, inclusivos y efectivos. También (Oliveros y Martínez, 2017) refirieron que la dimensión TICs herramientas didácticas es entendida como herramientas que producen cambios dentro de una organización, pueden proporcionar multitud de herramientas con la finalidad de gestionar y dar un mejor acceso a los servicios que se ofrece al usuario, optimizando los recursos y logrando resultados eficientes, productivos y competitivos.

La dimensión de Uso eficiente de las TICs tiene entre sus objetivos principales determinar los puntos referenciales donde se puede hacer el uso eficiente de las TICs al respecto (Urueña, 2016) definieron que la dimensión de uso eficiente de las TICs es en una

técnica importante para fomentar actitudes y promover algunos procesos que se debe tener en cuenta al momento de hacer uso de las tecnologías, a fin de asegurar el uso eficiente de las TICs y un adecuado manejo de la información, para lo cual requiere implementar procesos que mejoren el desarrollo de habilidades y actitudes para un buen tratamiento de la información. Así mismo (Scheel y Rivera, 2009) indicaron a la dimensión uso eficiente de las TICs como el elemento que genera los múltiples beneficios para las entidades desde la simplificación administrativa hasta una integración general de sus actividades el cual van a crear una cadena de valor con valor y desempeño. También (Herrera, 2015) refirió que la dimensión uso eficiente de las TICs es entendida como las herramientas que van evolucionando y cambiando de manera muy rápida, es por eso su importancia en el mundo del conocimiento para desarrollarse de manera eficiente.

La dimensión de Análisis crítico y de conocimientos en las TICs, para el de desarrollo de esta competencia conviene tener en cuenta que la utilización de la tecnología obteniendo su máximo rendimiento, al respecto (Urueña, 2016) definió que la dimensión de análisis crítico y de conocimientos en las TICs es un fenómeno cultural que tiene la capacidad de influir y convertir el espacio natural y social cultural en algo diferente al que inicialmente surgió, el beneficio de tener a las TICs como análisis crítico y de conocimientos es que solo al percibir su esencia social política y cultural se puede orientar a la creación de tecnologías para fines de desarrollo permanente. Así mismo (Chaparro, 2001) precisó que la dimensión Análisis crítico y de conocimientos en las TICs es un desafío de convertir la información en un conocimiento útil para brindar al usuario que lo requiera, el cual lo facilitara para poder tomar decisiones sobre un tema específico, También (Cobo, 2016) indicó que la dimensión análisis crítico y de conocimientos en las TICs es entendida como un conocimiento que pueda expandirse en la sociedad de forma flexible, operando según el contexto que este incluido, en la cual no busque linealidad creada a partir de su uso, permitiendo a aprender corregir y otros accesos en la cual se pueda incurrir.

Las teorías relacionadas a la gestión por procesos conceptualizan a las diferentes actividades de una organización que dentro de su función que utilicen medios, herramientas y recursos para procesar elementos de entradas y obtener resultado final se lo considera como procesos, con la interpretación de los autores reafirmaremos nuestra teoría.

Haciendo referencia al enfoque de la gestión basado en procesos es una herramienta de estrategia de dirección de acuerdo con (Hernandez, Martinez y Cardona, 2015) refirieron que dicho enfoque surge de las necesidades de las entidades por integrar las diferentes

actividades indistintamente de las áreas que lo compongan y sus actividades a realizar, con el fin de identificar las interrelaciones existentes en los procesos y determinar los puntos estratégicos que ayuden a mejorar la eficacia y eficiencia. El enfoque basado en procesos tiene la característica de relacionar e interactuar a un conjunto de actividades para mejorar los resultados, el mismo que lo permite analizar y perfeccionar sus funciones con la finalidad de ser competitivo.

Respecto al enfoque basado en mejora de procesos se indica que la necesidad de potenciar los procesos y aplicar herramientas de gestión para solucionar las controversias que relacionan a la producción de la entidad según (Hernández, y otros, 2016) refirieron que la mejora de procesos utiliza las herramientas disponibles para buscar mejorar los procedimientos, después de realizar un análisis de los valores de cada actividad que permitan ser eficientes y eficaces. Por otro lado se entiende que la mejora de los procesos son actividades continuas que se realiza dentro de cada procedimiento, con la finalidad de garantizar un proceso de mejora continua y sostenible.

Resaltando a la importancia de la gestión por procesos y con el fin de conocer con más claridad la importancia de la gestión procesos recurriremos a los aportes de (Velasco, 2010) sostuvieron que la importancia de la gestión por procesos no solo es para diseñar un sistema de calidad, sino que su importancia resalta en la eficacia de la organización, con un valor añadido a cada función, también su importancia se enfoca en las estructuras organizativas haciendo que estas sean más participativas. La gestión por procesos permite reconocer los puntos más importantes para gestionar eficientemente.

Referente a las características de la gestión por procesos el autor (Pepper, 2011) indicó que los procesos están organizados de acuerdo a un objetivo macro con el fin de alcanzar distintas estrategias, los cuales se subdividen en sub procesos y estas mismas están compuestas de actividades y tareas, estas actividades se caracterizan por desarrollarse bajo un propósito conciso, se pueden subdividir así mismo operan a través de entradas y salidas tomando un determinado tiempo. Por otro lado el autor describe dos características muy importantes de la gestión por procesos como la variabilidad; bajo la premisa que dos resultados no pueden ser idénticos, y la repetitividad; refiriendo a que si el proceso es repetido se tendrá más experiencia en el desarrollo y consecuentemente obtendrá mejores resultados.

Para las definiciones de las fuentes consultadas sobre la gestión por procesos, se tiene a (Torres, Rodríguez, Inca, Castelo y Ríos, 2019) indicaron que la gestión por procesos es la evolución de la antigua gestión a la gestión moderna caracterizada por un enfoque por

procesos, buscando la calidad de sus productos desde las entradas hasta las salidas bajo una política de mejoramiento continuo con el fin de brindar mejores servicios.

Siendo relevante la importancia de la gestión por procesos describiremos los conceptos sobre el tema de los autores (Hernández, Nogueira, Medina y Marqués, 2012) definieron como un conjunto de actividades relacionados entre sí para mejorar y desarrollar un valor agregado, a fin de obtener resultados que satisfagan las necesidades del usuario y el logro de objetivos de las entidades, así mismo se convierte una herramienta importante para poder tener un control de las actividades y posterior toma de decisiones.

Las dimensiones en relación a la variable gestión por procesos, está bajo la propuesta de un modelo de gestión organizacional enfocado al logro de resultados, el cual tiene fundamentado distintas dimensiones las cuales se encargarán de dinamizar los procesos de la gestión, (Tamayo, Del Río y García, 2014) sostuvieron que para el desarrollo de esta investigación son importantes las siguientes dimensiones a) desarrollo humano b) condición laboral c) productividad

A la dimensión desarrollo humano se lo entiende como la permanente mejora de la calidad de vida de la persona y la sociedad, al respecto los autores (Tamayo, Del Río y García, 2014) refirieron que la dimensión de desarrollo humano es un factor que determina la influencia humana en la productividad, por intermedio de los elementos que están asociados al desarrollo de la persona. Dentro de las cuales se encuentran el desarrollo humano social que por intermedio de sus habilidades personales se relaciona y participa en un grupo social, así como su intervención activa en el entorno socioeconómico, las habilidades físico corporales para optimizar su producción laboral, su capacidad emocional para tomar decisiones, y su continuo aprendizaje. Así mismo (Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn, 1986) definieron la dimensión de desarrollo humano como necesidades y satisfacciones a través del desarrollo de una taxonomía orientada a clasificar y organizar las necesidades humanas para que sirva como un instrumento de decisiones políticas y de acción. Esta clasificación tiene que ser provisoria, abierta a la comunidad y sujeto a los cambios que se dan por las nuevas tendencias e innovaciones. Una clasificación taxonómica pluridimensional que pueda diferenciar entre necesidades y satisfacciones es una herramienta útil y disponible que permite el desarrollo de la persona y la sociedad. También (Aznar y Barrón, 2017) refirieron que la dimensión de desarrollo humano desde una visión política es entendida como el promotor para fortalecer y profundizar la democracia y participación de la ciudadanía en la gestión del desarrollo, donde se busca el respeto a los

derechos humanos, el equilibrio social y calidad de vida, para lo cual se requiere organizaciones capacitadas y fortalecidas para participar en la toma de decisiones.

A la dimensión condición laboral se lo define como las conductas relevantes al ambiente laboral y los diferentes aspectos que componen para su buen desarrollo al respecto (Tamayo, Del Río y García, 2014) refirieron que la dimensión de condición laboral es el conjunto de variables que influye en el desempeño de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades y sus resultados, teniendo en cuenta aspectos físicos psicológicos y sociales. Que se determinan por los factores de diseño de áreas de trabajo con referencia a limpieza y orden, diseño de puestos de trabajo que determine el confort del trabajador, evolución de las experiencias, indicadores de producción y trabajo en equipo. Así mismo (Herzberg, 1987) definieron la dimensión de condición laboral como una de las causas importantes para que los operadores estén satisfechos, depende de los factores intrínsecos al trabajo como el ambiente físico, condición laboral, reconocimiento de logros, relaciones interpersonales, seguridad y la higiene para que el trabajador este satisfecho de lo contrario estará insatisfecho. También (Martínez, Oviedo y Luna, 2013) indicaron que la dimensión de condición laboral es entendida como factores que van a condicionar al trabajo de los colaboradores y tener un impacto en la condición de su vida laboral, entre ellos se dividen en; condiciones ambientales donde se resalta las satisfacción laboral y los riesgos de trabajo, condiciones ergonómicas tiene relación con el lugar de trabajo y la comodidad que ofrece, condiciones económicas referente al tema salarial de los trabajadores.

A la dimensión productividad se le relaciona con herramientas que tienen características referente a la evaluación de resultados que ayudan a determinar el nivel de producción de la entidad, las cuales se convierten en herramientas prácticas para determinar debilidades y fortalezas, al respecto (Tamayo, Del Río y García, 2014) precisaron que la dimensión de productividad es la relación que existe de los productos con relación a la cantidad y calidad de los insumos utilizados en un procedimiento en un determinado tiempo, reconocidos como los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, de la cual obtendremos un producto final. También se encuentran indicadores que aplicados a las variables se pueden medir la operación conjunta de los diferentes factores, con el fin de analizar los costos de producción, un análisis de la optimización de la planta, rendimiento de los equipos de trabajo, rendimiento y productividad de los equipos y determinación de del rendimiento del área de ventas. Así mismo (Satisha, Cleckner, Vasselli, 2013) definieron la dimensión de productividad como un trabajo permanente en la entidad, también indica

que existe una correlación entre el crecimiento de la producción con los programas de gestión, esto debido al impacto que tiene la innovación tecnológica, organizativa y las TICs, en los niveles de productividad. También (García, 2006) refirieron que la dimensión de productividad es entendida como la forma como se optimiza y racionaliza los recursos disponibles para la elaboración de los productos, es la habilidad de dar buen uso efectivo de los recursos para lograr óptimos resultados.

El desarrollo de la justificación teórica determina que las variables son justificadas en la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación que existe entre las variables tecnologías de información y comunicación y la gestión por procesos, a fin de conocer nuevos resultados y trabajar en base a ello para una eficiente gestión, con los resultados se busca dar solución las diversas problemáticas que presentan en el sector público, así mismo se busca aportar al público el desarrollo de teorías que ratifican la relación de las variables para mejorar los procesos de la gestión a través de las TICs, determinaremos el grado de relación que existe entre la variables y conocer el comportamiento de las mismas por intermedio de los instrumentos de medición que aplicaremos, la información obtenida nos será provechoso para conocer los nuevos campos de aplicación de las TICs, con el fin de mejorar resultados y conocer que tan importante puede ser su aplicación, se espera confirmar si las variables pueden ser medibles y tiene algún tipo de relación para solucionar problemas, y finalmente todos los resultados servirán para desarrollar nuevas Hipótesis a estudios futuros.

El análisis de la justificación práctica se enfoca en la solución de los procesos y simplificación administrativa orientada al ciudadano por intermedio de las TICs, esto responde al cumplimiento de las políticas de estado planteadas para mejorar resultados y cierre de brechas sociales, los beneficiarios con los resultados de la investigación se determinará la importancia del uso de las TICS en la gestión pública el cual se verá reflejado en la mejor atención al usuario.

El proceso de la justificación metodológica se justifica porque para la obtención de la información se elaboró un cuestionario debidamente validada, que fue utilizado como instrumento de recolección de datos para el análisis de las variables, con dicho instrumento de logro determinar la relación existente entre las dos variables planteadas en la investigación, logrando un nuevo punto de vista en la investigación que serán útiles a nuevos investigaciones que contenga igual variable, la obtención de resultados será importante para desarrollar nuevos métodos de solución a los problemas que se generan en la gestión pública.

Durante el desarrollo de la presente investigación se formularon los problemas donde el problema general es ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019?, como problema específico a) ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019?; como problema específico b) ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral en una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019?; finalmente como problema específico c) ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019?

Luego de determinar los problemas se procedió a formular la Hipótesis teniendo como Hipótesis general; Las tecnologías de información y comunicación inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. La primera Hipótesis específica afirma que a) Las tecnologías de información y comunicación inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019; la segunda Hipótesis afirma que b) Las tecnologías de información y comunicación inciden en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019; por último la tercera Hipótesis afirma que c) Las tecnologías de información y comunicación inciden en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Durante el proceso de la investigación se trazaron objetivos teniendo como el objetivo general, determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Como objetivos específicos se trazó los siguientes: objetivo específico a) Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019; el objetivo específico b) Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019; y por último el objetivo específico c) Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

II. Método

2.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

El paradigma positivismo rechaza toda afirmación que no sea en la práctica comprobada y sincerada, la importancia de del paradigma positivista según (Bonilla y Rodríguez, 1997) indicaron que esta en la cuatificación y medición de los datos obtenidos, a fin de plantear nuevas hipotesis y construir teorías mediante el estudio cuantitativo, por los límites que presenta para contar todo los elementos que lo componen, se apoya en la estadística que solo presenta un muestreo del su totalidad sin tener que contar detalladamente a cada una de ellos.

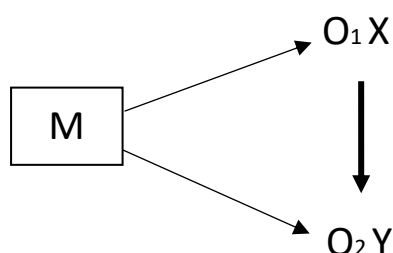
Enfoque cuantitativo

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido que nos basaremos en los números para la investigación el análisis y la comprobación de los datos, (Monje, 2011) hace referencia sobre el enfoque cuantitativo donde indicó que es un proceso sistemático y que lleva un orden de acuerdo a determinados pasos, con este enfoque permite proyectar a la investigación a una estructura lógica y estratégicamente poder obtener las respuestas precisas a los problemas de la investigación

El tipo de estudio del presete trabajo de investigacion sera una investigacion basica donde nos indicaron (Tam, Vera y Oliveros, 2008) que la investigación básica esta basado en mejorar los conociminetos, mas no de dar solución a los problemas prácticos que sean de beneficio a la sociedad, son investigaciones que no son aplicadas en el campo real ni a las tecnologías, solo se busca determinar la relación que tienen las variables, para luego obtener una conclusión.

El diseño de la presente investigación es de diseño correlacional causal según indicó (Mousalli, 2015) el diseño correlacional causal, busca determinar la relación que existe entre las viables y las variaciones que estas puedan tener y determianr cual es la causa que de las mismas, la investigación correlacional causal nos permite conocer si las variables matienen características comunes y evaluar las relaciones causales, de ser el caso se podrá decir que hay correlacion causal entre las variables.

Figura 01: Diseño Correlacional Causal



Donde:

M: Muestra

O₁ X: Observación de la Variable Independiente

O₂ Y: Observación de la Variable Dependiente

2.2 Variables, Operacionalización

Definición conceptual de la variable (Suarez, 2007) refirió que las TICs se encuentran en todos los niveles de nuestra sociedad desde las empresas transnacionales, las pequeñas empresas, las entidades públicas y privadas en general, la aplicación de las TICs en todos los campos generan nuevas terminologías como gobierno electrónico, compras electrónicas, revistas electrónicas, etc. Define a la tecnología como medios técnicos y procesos empleados en las industrias y negocios y la informática como la ciencia que estudia los procesos automáticos de datos e información. Las TICs son el desarrollo de técnicas y procesos que permiten transmitir y recepcionar información a cualquier distancia y lugar.

Definición operacional de la variable se describió la variable tecnologías de información y comunicación el cual está compuesta por tres dimensiones los cuales son: TICs como herramientas didácticas, uso eficiente de las TICs y Análisis crítico y de conocimientos en las TICs, los mismos que están compuestos por siete indicadores que a continuación se detalla: capacitación técnica, recursos tecnológicos, instalación y seguridad, producción y tecnología, habilidades de innovación, uso de equipos informáticos y sistemas de consulta y control, de la misma manera con siete ítems (1,2,3), (4,5), (5,6,7,8), (9,10,11), (12,13,14), (15,16), (17,18,19,2) respectivamente, también contiene una escala de medición y valor de la siguiente manera: nunca(1), casi nunca(2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre(5), y como última parte tiene niveles de rango el cual se clasifica de la siguiente manera: alta (67-90), media (43-66), baja (18-42). Así mismo la variable gestión por procesos está compuesta por tres dimensiones los cuales son: desarrollo humano, condición laboral y productividad, los mismos que están compuestos por siete indicadores que a continuación se detalla: habilidades personales, planificación, ejecución, infraestructura, organización, recursos humanos, medición y evaluación, procesos y mejora continua con siete ítems (1,2), (3,4), (5,6), (7,8), (9, 10, 11), (12, 13), (14, 15, 16), (17, 18), (19,20) respectivamente, también contiene una escala de medición y valor de la siguiente manera: nunca(1), casi nunca(2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre(5), y como última

parte tiene niveles de rango el cual se clasifica de la siguiente manera: alta (67-90), media (43-66), baja (18-42).

Para la definición conceptual de la variable nos apoyamos de las fuentes consultadas sobre la gestión por procesos, se tiene a (Torres, Rodríguez, Inca, Castelo y Ríos, 2019) indica que la gestión por procesos es la evolución de la antigua gestión a la gestión moderna caracterizada por un enfoque por procesos, buscando la calidad de sus productos desde las entradas hasta las salidas bajo una política mejoramiento continuo con el fin de brindar mejores servicios.

2.2.2 Operacionalización

Tabla 1: *Operacionalización de las tecnologías de la información y comunicación*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor	Niveles y Rango
TICs como herramientas didácticas	Capacitación técnica	1,2,3		
	Recursos tecnológicos	4,5	Nunca (1)	Alta (67-90)
		5,6,7,8	Casi nunca (2)	
		9,10,11	Algunas veces (3)	Media (43-66)
Uso eficiente de las TICs	Producción y tecnología	12,13,14	Casi Siempre (4)	Baja (18-42)
	Habilidades de Innovación	15,16	Siempre (5)	
Análisis crítico y de conocimientos en las TICs.	Uso de equipos informáticos	17,18,19,20		
	Sistemas de consulta y control			

Tabla 2: *Operacionalización de la gestión por Procesos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor	Niveles y Rango
Desarrollo humano	Habilidades personales	1,2 3,4	Nunca (1)	Deficiente (67-90)
	Planificación	5,6		
	Ejecución	7,8		
Condición laboral	Infraestructura	9,10,11	Casi nunca (2) Algunas veces (3)	Regular (43-66) Bueno (18-42)
	Organización	12,13		
	Recursos humanos	14,15,16		
Productividad	Medición y evaluación Procesos	17,18	Casi Siempre (4) Siempre (5)	
	Mejora continua	19,20		

2.3 Población Muestra Muestreo

Población

En cuanto a la población el autor (López, 2004) indicó que la población es un grupo de personas o elementos del cual son objetos de la investigación a fin de conocer algo, es también llamada universo porque esta constituidos por variedad de elementos de distintos campos, pero con similares características a fin de ser considerados en una investigación. Bajo esta premisa la población de la presente investigación quedo integrada por 78 trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora N° 026 del Ministerio del Interior.

Muestra

Referente a la muestra (Seoane, Martín, Sánchez, Lurueña y Alonso, 2007) refirieron que que la muestra es el subconjunto de elementos que se forma de la poblacion, apartir del cual se puede estimar la frecuencia de una condición o la mangnitud de una asociación, para efectos de la presente investigación se considero una muestra intencional que consta de 78 personas que laboran en la Unidad Ejecutora N° 026 del Ministerio del Interior. Para la muestra se definió que 78 trabajadores son del área Administrativa, todos ellos presentan

como criterios de inclusión: pertenecen a ambos géneros, son trabajadores en su condición de nombrados, CAS y locadores, son trabajadores administrativos que participaron del día que se realizó la encuesta demostrando interés y deseo participativo.

Muestreo

Con referencia al tipo de muestreo que se utilizó para determinar el tamaño de la muestra, es el muestreo no probabilístico, según sostuvieron (Otzen y Manterola, 2017), el muestreo no probabilístico indica que los sujetos para ser estudiados dependerán de características que el investigador pueda proponer por lo que pueden ser poco validos o certeros, debido al cual no se ajusta a un fundamento probabilístico.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta

La técnica para recopilar la información de las variables estudiadas tecnologías de información y gestión por procesos, es la encuesta, (Casas, Repullo y Donado, 2003) indicaron que las técnicas de encuesta son utilizadas muy a menudo por que permiten obtener y desarrollar datos de manera rápida, la encuesta permite aplicaciones masivas que con técnicas adecuadas puedes extender los resultados a una población entera.

Instrumento

El instrumento empleado se conoce como cuestionario (Casas, Repullo y Donado, 2003) indican que es el documento por el cual se recolecta de forma ordenada los indicadores de cada variable que interviene en la presente investigación, el cual tiene como objetivo traducir las variables sobre la información que se desea, en preguntas capaces de brindar respuestas fiables. En la presente investigación el cuestionario utilizado está contenida por 40 preguntas aplicados a la escala de Likert que incluye 5 nieles de medición, para lo cual se formuló su ficha técnica (ver anexo 03)

Validez

Para la respectiva validez del instrumento se sometió al juicio de expertos (Carvajal, Centeno, Watson, Martínez y Sanz Rubiales, 2011) indicaron que es un proceso continuo para poder validar las características básicas de un instrumento que son la fiabilidad y la validez, los cuales van adquiriendo más consistencia cuando más poblaciones sean aplicadas, el proceso de validación de la presente investigación fue realizado por tres (03) docentes de la universidad cesar vallejo, todos ellos expertos en investigación científica, quienes dieron el visto bueno que el instrumento era aplicable a la muestra estudiada (ver anexo).

Confiabilidad

De la misma manera el instrumento fue sometido a prueba piloto a fin de poder determinar el grado de confiabilidad fue aplicado a 20 personas que trabajan en el área administrativa en la unidad ejecutora N°026 del Ministerio del interior para mejor interpretación y aplicación no apoyamos del autor, (Carvajal, Centeno, Watson, Martínez y Sanz, 2011) indican sobre la fiabilidad que es la propiedad que va indicar la precisión de los resultados del instrumento aplicado, evalúa la consistencia de lo que el instrumento debe medir, siendo esta en grado y en coeficientes de correlación. Para conocer el resultado de esta investigación se ha aplicado el alfa de Cronbach. Lo que lo hace pertinente ya que el cuestionario esta aplicado de acuerdo a una escala politómica, la prueba de confiabilidad arrojó como resultado que el valor Alfa es de ,960 para la variable tecnologías de la información y comunicación, la prueba de confiabilidad arrojo como resultado que el valor Alfa, para la variable gestión por procesos, es de lo que nos muestra un nivel consistente de confiabilidad (ver anexo).

2.5 Procedimientos

Según los autores (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018) refieren que el procedimiento es parte de la investigación donde se tienen en cuenta el tipo de investigación, los métodos y técnicas que se utilizaron durante el proceso de investigación, refiriéndose de un resumen final escrito de la investigación, con el propósito de garantizar la viabilidad de los resultados. Para la realización de la presente investigación se tuvo en cuenta una problemática encontrada en la gestión de la unidad ejecutora N° 026 del Ministerio del interior, luego se recopiló los trabajos previos a fin de hacer la discusión del trabajo final, posterior mente se procedió a revisar las teorías referentes a las variables a investigar, formulando una matriz de consistencia y un cuadro operacional para el procesamiento de datos, se planteó problemas generales, hipótesis generales, se determinó el tipo de estudio, el diseño, terminado la parte teórica se procedió a realizar la recolección de datos mediante encuestas para luego procesarlos y hacer un análisis estadístico culminando si con las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

2.6 Método de análisis de datos

Según los autores (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018) es un proceso donde se aísla, diferencia y distingue los elementos para poder ser revisado de manera ordenada, en consecuencia se utilizo el metodo cuantitativo el cual permite el uso de la estadistica en dos maneras: Estadística descriptiva con el cual se puede realizar la confeccion y realizacion de

tablas de frecuencias y los términos porcentuales, para poder demostrar de manera cuantitativa la intervención de la variable frente a las dimensiones. Así mismo la estadística inferencial que posibilita contrastar la hipótesis, el enfoque cuantitativo que se aplicó en la presente investigación permitió aplicar este tipo de estadística para identificar las diferencias relevantes entre el personal operativo y personal administrativo referente a las tecnologías de información y la gestión por procesos. Para la recolección de datos en la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario, para dichas actividades se tuvo que recurrir al de la Unidad Ejecutora N° 026 ubicado en el cercado de Lima, donde se pudo interactuar con personal administrativo a quienes se les pidió que participaran con la encuesta así mismo respondan cada una de las preguntas, referentes a las tecnologías de información y gestión por procesos, culminado la recolección de datos se procedió a realizar la base de datos, dando categorías a cada una de las dimensiones con relación al número de ítems contenidos, estableciéndose intervalos de acuerdo a la categoría de cada variable siendo de la siguiente manera: Muy adecuada [74 – 100]; Adecuada [47 – 73]; Inadecuada [20 – 46]. Así mismo para las dimensiones, TICs como herramientas didácticas, Uso eficiente de las TICs, Análisis crítico y de conocimientos en las TICs, Desarrollo humano, Condición laboral y Productividad. Las categorías y los intervalos se clasificaron de la siguiente manera: Muy adecuada [74 – 100]; Adecuada [47 – 73]; Inadecuada [20 – 46].

2.7 Aspectos Éticos

Según (Canese, 2015) el desarrollo de nuevos conocimientos en las ciencias sociales requiere de manera obligatoria la participación de personas y seguido de ello el respeto de sus derechos como autores e investigadores demostrando responsabilidad y profesionalismo, durante el proceso de la presente investigación se aplicó la ética respetando el anonimato del autor así mismo se consideró y respeto el protocolo que tiene la UCV para la presentación de tesis de maestría.

III. Resultados

3.1 Descripción de los resultados

Luego de la obtención de datos, procesamiento y análisis de los resultados se procede a describir los niveles de acuerdo a los porcentajes obtenidos de las dimensiones.

Tabla 3: *Niveles de las tecnologías de información y comunicación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	20	25.6%
Alto	58	74.4%
Total	78	100.0%

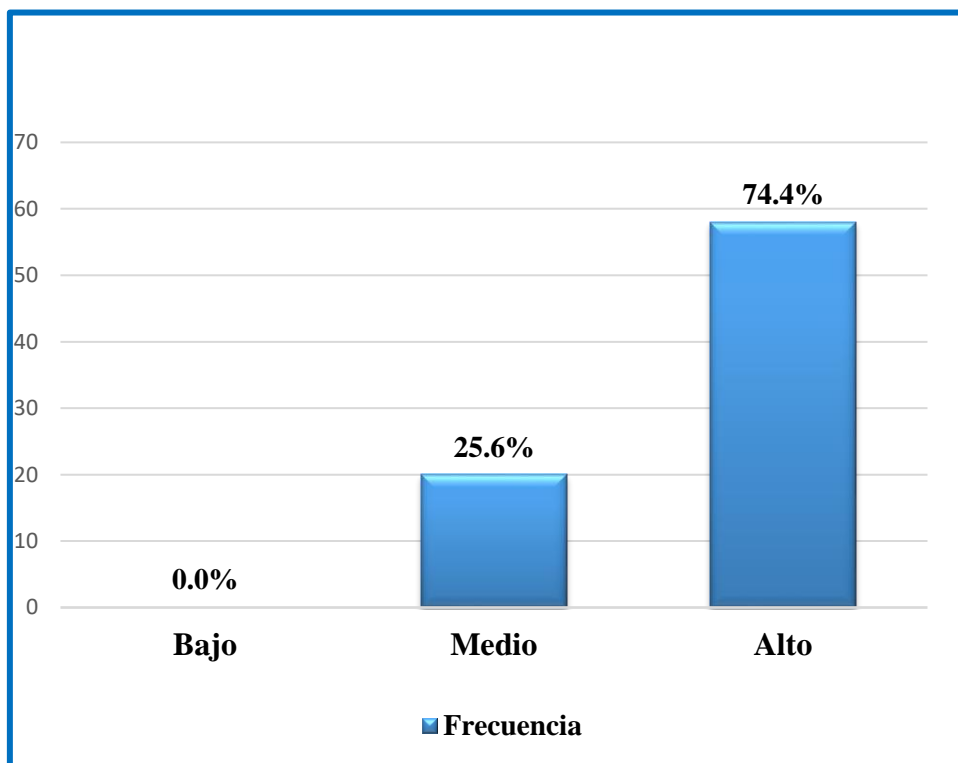


Figura 1: Niveles de las tecnologías de información y comunicación

En acuerdo con los resultados descriptivos obtenidos de la variable tecnologías de información y comunicación, se puede verificar que con un 74.4% ubica en un nivel alto, en de la misma manera un 25.6% lo ubica en un nivel medio y un 0.0% en el nivel bajo. En resumen, se puede evidenciar diferencias porcentuales considerables entre los tres niveles dando un nivel alto y medio a la importancia de las TICs en la gestión por procesos.

Tabla 4: *Niveles de TICs como herramientas didácticas, Uso eficiente de las TICs y Análisis crítico y de conocimiento en las TICs*

Niveles	TICs como herramientas didácticas		Uso eficiente de las TICs		Análisis crítico y de conocimiento en las TICs	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medio	10	12.8%	29	37.2%	14	17.9%
Alto	68	87.2%	49	62.8%	64	82.1%
Total	78	100.0%	78	100.0%	78	100.0%

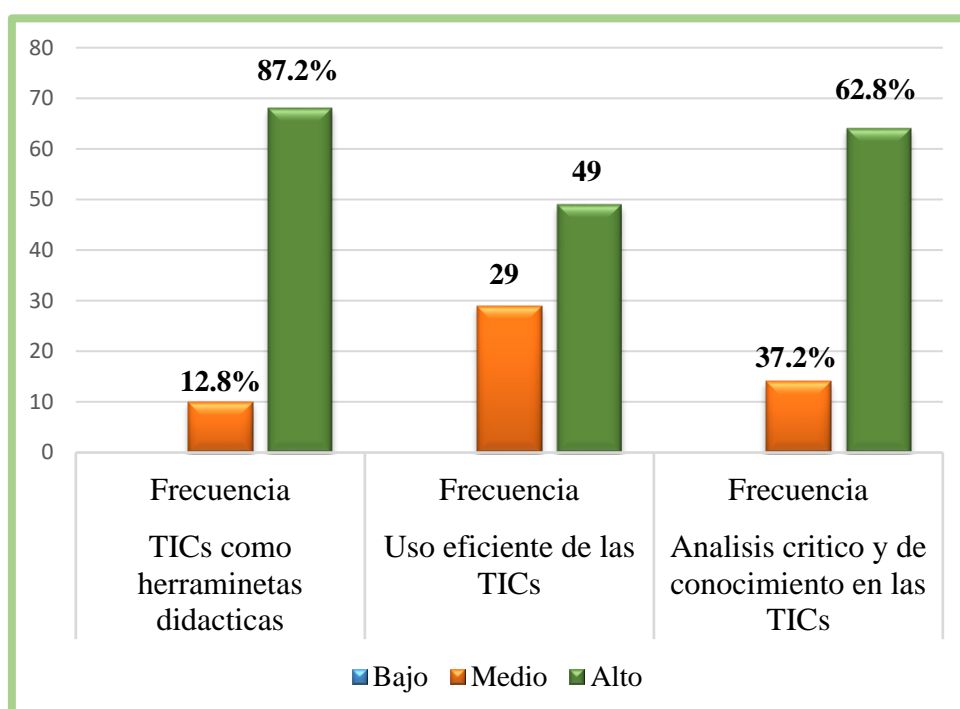


Figura 2: *Niveles de TICs como herramientas didácticas, Uso eficiente de las TICs y Análisis crítico y de conocimiento en las TICs*

En acuerdo con los resultados descriptivos obtenidos de la dimensión TICs como herramientas didácticas, se demuestra que el 87.2% incide en un nivel Alto, el 12.8% incide en un nivel medio. Respecto a la dimensión uso eficiente de las TICs, se demuestra que el 62.8% incide en un nivel Alto, el 37.2% incide en un nivel medio, de la misma manera en la dimensión análisis crítico y de conocimiento en las TICs, se demuestra que el 82.1% incide en un nivel Alto, el 17.9% incide en un nivel medio, En resumen, se puede evidenciar diferencias porcentuales considerables entre los niveles de las de las TICs y su incidencia en la gestión por procesos.

Tabla 5: Niveles de la gestión por procesos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0%
Regular	10	12.8%
Bueno	68	87.2%
Total	78	100.0%

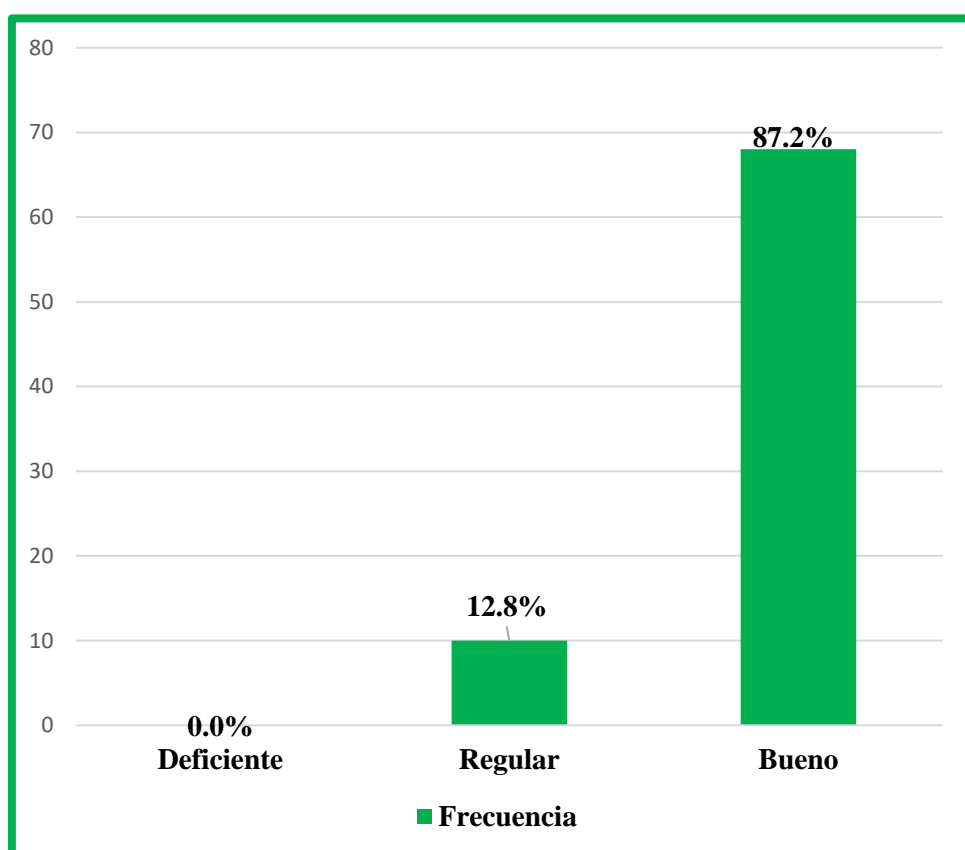


Figura 3: Niveles de la gestión por procesos

En acuerdo con los resultados descriptivos obtenidos de la variable gestión por procesos, se puede verificar que con un 87.2% ubica en un nivel alto, en de la misma manera un 12.8% lo ubica en un nivel medio y un 0.0% en el nivel bajo. En resumen, se puede evidenciar diferencias porcentuales considerables entre los tres niveles dando un nivel alto y medio a la importancia de la gestión por procesos en la unidad ejecutora N° 026 del Ministerio del interior.

Tabla 6: Niveles de Desarrollo humano, Condición laboral y Productividad

Niveles	Desarrollo humano		Condición laboral		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	6	7.7%	12	15.4%	6	7.7%
Bueno	72	92.3%	66	84.6%	72	92.3%
Total	78	100.0%	78	100.0%	78	100.0%

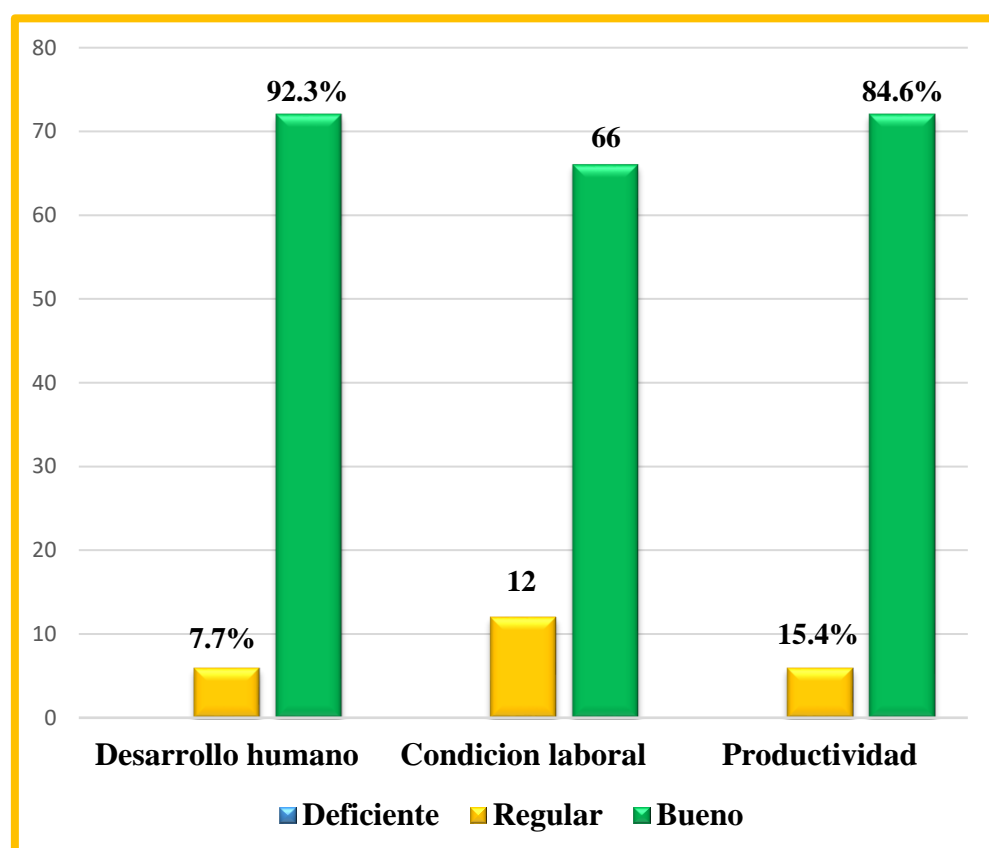


Figura N° 5: Niveles de Desarrollo humano, Condición laboral y Productividad

En acuerdo con los resultados descriptivos obtenidos de la dimensión desarrollo humano, se demuestra que el 92.3% incide en un nivel Alto, el 7.7% incide en un nivel medio. Respecto a la dimensión condición laboral, se demuestra que el 84.6% incide en un nivel Alto, el 15.4% incide en un nivel medio, de la misma manera en la dimensión productividad, se demuestra que el 92.3% incide en un nivel Alto, el 7.7% incide en un nivel medio. En resumen, se puede evidenciar diferencias porcentuales considerables entre los niveles de la gestión por procesos en la unidad ejecutora N° 026 del Ministerio del interior.

3.2 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Las tecnologías de información y comunicación inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Ho: Las tecnologías de información y comunicación no inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Condición estadística

El nivel de significación “p” es < 0.05 ; se rechaza la Ho

El nivel de significación “p” es > 0.05 ; no se rechaza la Ho

Significancia = 5% = 0.05

Tabla 7:

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,647			
Final	10,660	17,987	1	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 7 muestra que los resultados de la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos, donde la Sig. Bilateral = 0,000 $< 0,05$, el estadístico Chi-cuadrado = 17,987, lo cual permite afirmar que dichas variables no son independientes.

Tabla 8:

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,829	1	,363
Desvianza	1,330	1	,249

Función de enlace: Logit.

La tabla 8, muestra la prueba de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos, donde la Sig. Bilateral = ,363 $> 0,05$, el estadístico Chi-cuadrado = ,829, lo cual prueba que las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos se ajusta a la regresión logística ordinal.

Tabla 9:

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,206
Nagelkerke	,298
McFadden	,196

Función de enlace:

Logit.

La tabla 9, indica que el 29,8% de la variabilidad de la gestión por procesos depende de las tecnologías de la información y comunicación, según el coeficiente de Nagelkerke

Tabla 10:

Estimaciones de parámetro

		Desv.				
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Gestión por procesos = 1]	-4,531	,839	29,165	1	,000
	[Gestión por procesos = 2]	-3,168	,726	19,064	1	,000
Ubicación	[Tecnologías de información y comunicación =2]	-2,851	,816	12,210	1	,000
	[Tecnologías de información y comunicación =3]	0 ^a	.	.	0	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 10 indica la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la variable gestión por procesos. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 12,210) predice la probabilidad que la gestión por procesos sea regular (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 19,064)

De acuerdo con los resultados de la regresión logística ordinal, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, determinando que existe suficiente evidencia estadística a fin de afirmar que las tecnologías de información y comunicación inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Hipótesis específica 1:

Hi: Las tecnologías de información y comunicación inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Ho: Las tecnologías de información y comunicación no inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Condición estadística

El nivel de significación “p” es < 0.05 ; se rechaza la Ho

El nivel de significación “p” es > 0.05 ; no se rechaza la Ho

Significancia = 5% = 0.05

Tabla N° 11:

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	44,724			
Final	10,297	34,427	1	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 11 muestra que los resultados de la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano, donde la Sig. Bilateral = 0,000 $< 0,05$, el estadístico Chi-cuadrado = 34,427, lo cual permite afirmar que dicha variable y dimensión no son independientes.

Tabla 12

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,391	1	,532
Desvianza	,690	1	,406

Función de enlace: Logit.

La tabla 12, muestra la prueba de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano, donde la Sig. Bilateral = ,5,32 $> 0,05$, el estadístico Chi-cuadrado = ,391, lo cual prueba que las tecnologías de información y el desarrollo humano se ajusta a la regresión logística ordinal.

Tabla 13:

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,357
Nagelkerke	,466
McFadden	,304

Función de enlace: Logit.

La tabla 13, indica que el 46,6% de la variabilidad del desarrollo humano depende de las tecnologías de la información y comunicación, según el coeficiente de Negelkerke

Tabla 14:

Estimaciones de parámetro

		Desv.				
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Desarrollo humano = 1]	-5,080	,855	35,262	1	,000
	[Desarrollo humano = 2]	-3,163	,724	19,088	1	,000
Ubicación	[TICs =2]	-3,684	,818	20,294	1	,000
	[TICs =3]	0 ^a	.	.	0	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 14 indica la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la dimensión desarrollo humano. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 20,294) predice la probabilidad que el desarrollo humano sea regular (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 19,088)

De acuerdo con los resultados de la regresión logística ordinal, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, determinando que existe suficiente evidencia estadística a fin de afirmar que las tecnologías de información y comunicación inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Hipótesis específica 2:

Hi: Las tecnologías de información y comunicación inciden en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Ho: Las tecnologías de información y comunicación no inciden en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Condición estadística

El nivel de significación “p” es < a 0.05; se rechaza la Ho

El nivel de significación “p” es > a 0.05; no se rechaza la Ho

Significancia = 5% = 0.05

Tabla N° 15: *Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,996			
Final	15,935	11,062	1	,001

Función de enlace: Logit.

La tabla 15 muestra que los resultados de la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral, donde la Sig. Bilateral = 0,001 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 11,062, lo cual permite afirmar que dicha variable y dimensión no son independientes.

Tabla 16:

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	3,266	1	,071
Desvianza	4,918	1	,027

Función de enlace: Logit.

La tabla 16, muestra la prueba de las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral, donde la Sig. Bilateral = ,071 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 3,266, lo cual prueba que las tecnologías de información y la condición laboral se ajusta a la regresión logística ordinal.

Tabla 17:

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,132
Nagelkerke	,163
McFadden	,086

Función de enlace:

Logit.

La tabla 17, indica que el 16,3% de la variabilidad de la condición laboral depende de las tecnologías de la información y comunicación, según el coeficiente de Nagelkerke

Tabla 18:

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Condición laboral = 1]	-3,328	,531	39,269	1	,000
	[Condición laboral = 2]	-1,285	,346	13,806	1	,000
Ubicación	[TICs =2]	-1,638	,501	10,681	1	,001
	[TICs =3]	0 ^a	.	.	0	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 18 indica la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la dimensión condición laboral. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación (Sig. = ,001 < 0,05; Wald = 10,681) predice la probabilidad que la condición laboral sea regular (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 13,806)

De acuerdo con los resultados de la regresión logística ordinal, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, determinando que existe suficiente evidencia estadística a fin de afirmar que las tecnologías de información y comunicación inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Hipótesis específica 3:

Hi: Las tecnologías de información y comunicación inciden en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Ho: Las tecnologías de información y comunicación no inciden en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

Condición estadística

El nivel de significación “p” es < a 0.05; se rechaza la Ho

El nivel de significación “p” es > a 0.05; no se rechaza la Ho

Significancia = 5% = 0.05

Tabla 19:

Formación de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	33,357			
Final	10,435	22,923	1	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 19 muestra que los resultados de la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en la productividad, donde la Sig. Bilateral = 0,000 < 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = 22,923, lo cual permite afirmar que dicha variable y dimensión no son independientes.

Tabla 20:

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,583	1	,445
Desvianza	,982	1	,322

Función de enlace: Logit.

La tabla 20, muestra la prueba de las tecnologías de información y comunicación en la productividad, donde la Sig. Bilateral = ,445 > 0,05, el estadístico Chi-cuadrado = ,583, lo cual prueba que las tecnologías de información y la productividad se ajusta a la regresión logística ordinal.

Tabla 21: *Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,255
Nagelkerke	,354
McFadden	,231

Función de enlace:
Logit.

La tabla 21, indica que el 35,4% de la variabilidad de la productividad depende de las tecnologías de la información y comunicación, según el coeficiente de Nagelkerke

Tabla 22:

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[Productividad = 1]	-4,779	,851	31,512	1	,000
	[Productividad = 2]	-3,166	,725	19,077	1	,000
Ubicación	[TICs =2]	-3,125	,813	14,766	1	,000
	[TICs =3]	0 ^a	.	.	0	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

La tabla 22 indica la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la dimensión productividad. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 14,766) predice la probabilidad que la productividad sea regular (Sig. = ,000 < 0,05; Wald = 19,077)

De acuerdo con los resultados de la regresión logística ordinal, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, determinando que existe suficiente evidencia estadística a fin de afirmar que las tecnologías de información y comunicación inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.

IV. Discusión

En referencia del objetivo general los resultados descriptivos indican que las tecnologías de información y comunicación están en nivel alto con el 74,4%, mientras que la gestión por procesos se encuentra en el nivel bueno con el 82,7%. Por otro lado, en cuanto a los resultados inferenciales, se tiene en primer lugar que en la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos no son independientes ($\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, Chi-cuadrado = 17,987). En segundo lugar, la prueba de ajuste de los modelos indica que las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos se justan al modelo de regresión logística ordinal ($\text{Sig.} = ,363 > 0,05$, Chi-cuadrado = ,829). En tercer lugar, la prueba de Pseudo R cuadrado indica que el estado de la variabilidad de la gestión por procesos depende de las tecnologías de información y comunicación. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros indica que la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la variable gestión por procesos. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; Wald = 12,210) predice la probabilidad que la gestión por procesos sea regular ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; Wald = 19,064).

Por lo tanto, se concluye que las tecnologías de información y comunicación si incide en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del interior, 2019. Si tomamos en cuenta a (Suarez, 2007) refirió que las TICs se encuentran en todos los niveles de nuestra sociedad desde las empresas transnacionales, las pequeñas empresas, las entidades públicas y privadas en general, la aplicación de las TICs en todos los campos generan nuevas terminologias como gobierno electrónico, compras electrónicas, revistas electrónicas, etc. Define a la tecnología como medios técnicos y procesos empleados en las industrias y negocios, a la informatica como las ciencia que estudia los procesos automáticos de datos e información. Las TICs son las técnicas y procesos que permiten transmitir y recepcionar información a cualquier distancia y lugar.

Confirmamos que los resultados logrados son similares a (Pacheco, 2017) quien en su investigación concluyó que existe correlación positiva moderada entre el uso de las TICs y la gestión hospitalaria, así como en los procesos estratégicos de la gestión, los procesos esenciales de la gestión y procesos de soporte de la gestión hospitalaria, concluyendo que hay influencia entre las TICs y las gestiones hospitalarias para optimizar los procesos y desarrollar actividades eficientes y eficaces. Así mismo (Oyarce, 2016) en su tesis sostuvo que las TICs al ser usados con mayor frecuencia por los Docentes, esto mejora su desempeño

educativo e influye la relación y aceptación de los estudiantes, este tipo de actividades fomenta en los alumnos mejorar las capacidades pedagógicas, a través del uso de herramientas digitales y la innovación de una nueva forma de desarrollar conocimiento útil, moderno, digital y sistemático. La mayor tendencia es promover la comunicación en tiempo real para una permanente retroalimentación de conocimiento, la falta de esta tendencia todavía nos lleva aun a usar las formas tradicionales de aprendizaje presencial.

El estudio de (León, Palma, 2017) concluyeron en su trabajo de investigación que las TICs tiene una influencia importante en la administración de las entidades, después del análisis de diferentes trabajos bibliográficos, se puede determinar la necesidad de estudiar el uso de las TICs y el impacto que genera en los procesos de mejoramiento innovador de la organización, se determinaron las variables más importantes que permiten relacionar las TICs con la innovación bajo este sentido podemos determinar que las TICs son herramientas que permite desarrollar nuevas estrategias para lograr un impacto de alto rendimiento. Existen diferentes herramientas que ofrece las TICs para ser usados en el mejoramiento de procedimientos, sin embargo, es necesario analizar algunos puntos importantes como la parte operativa, económica, adaptación, recursos humanos, etc. Debido a que existe el riesgo de cambios estructurales en el proceso para mejorarlo, para lo cual es importante conocer y analizar si las TICs a emplearse conducen al desarrollo continuo evitando que afecten el objetivo de la organización.

Así mismo (De León, Vázquez y Villa, 2017) en su investigación sostuvieron desde un enfoque cualitativo existen factores internos y externos que afectan la adopción de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas, como factores internos presenta a la administración, sus recursos disponibles y usuarios de las TICs. Los factores externos refieren al gobierno y sus políticas públicas que afectan a las micro y pequeñas empresas. Los factores internos están más presentes en las micro y pequeñas empresas en comparación a los factores externos, respecto que un administrador con experiencia utilizará todos los recursos necesarios para adoptar las TICs esto se suma a las exigencias del usuario que también conoce el tema, mientras que un administrador con poca experiencia no adoptara las TICs y los usuarios que poco conocen no lo verán necesario.

En relación al primer objetivo específico los resultados descriptivos indican que las tecnologías de información y comunicación están en nivel alto con el 74,4%, mientras que el desarrollo humano se encuentra en el nivel bueno con el 92.3%. Por otro lado, en cuanto a los resultados inferenciales, se tiene en primer lugar que en la prueba de ajuste de los

modelos de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano no son independientes ($\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, Chi-cuadrado = 34,427,). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos indica que las tecnologías de información y comunicación y el desarrollo humano se justan al modelo de regresión logística ordinal ($\text{Sig.} = ,363 > 0,05$, Chi-cuadrado = ,829). En tercer lugar, la prueba de Pseudo R cuadrado indica que el estado de la variabilidad del desarrollo humano depende de las tecnologías de información y comunicación. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros indica que la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la dimensión desarrollo humano. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; Wald = 20,294) predice la probabilidad que el desarrollo humano sea regular ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; Wald = 19,088)

Por lo tanto, se concluye que las tecnologías de información y comunicación si incide en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del interior, 2019. Estos resultados guardan relación con el estudio de (Villa, 2017) quien concluyó que la falta de implementación de las TICs y el desconocimiento de estas tecnologías por el personal son los principales puntos críticos que adolece la 5ta Brigada de servicios, para ser una entidad con un servicio de calidad. No hay una explotación adecuada de las herramientas tecnológicas que ofrece las TICs para llevar a la entidad a implementar una gestión administrativa competente, en cumplimiento a las nuevas políticas públicas de gobierno electrónico y estado moderno.

En relación al segundo objetivo específico los resultados descriptivos indican que las tecnologías de información y comunicación están en nivel alto con el 74,4%, mientras que la condición laboral se encuentra en el nivel bueno con el 84,6%. Por otro lado, en cuanto a los resultados inferenciales, se tiene en primer lugar que en la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral no son independientes ($\text{Sig.} = 0,001 < 0,05$; Chi-cuadrado = 11,062). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos indica que las tecnologías de información y comunicación y el desarrollo humano se justan al modelo de regresión logística ordinal ($\text{Sig.} = ,071 > 0,05$; Chi-cuadrado = 3,266). En tercer lugar, la prueba de Pseudo R cuadrado indica que el estado de la variabilidad de la condición laboral depende de las tecnologías de información y comunicación. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros indica que la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la dimensión condición laboral. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías

de la información y comunicación ($\text{Sig.} = ,001 < 0,05$; $\text{Wald} = 10,681$) predice la probabilidad que la condición laboral sea regular ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; $\text{Wald} = 13,806$).

Por lo tanto, se concluye que las tecnologías de información y comunicación si incide en el la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del interior, 2019. Estos resultados guardan relación con el estudio de (Hernández, Garay, Sherwood, Rodríguez, Castañeda y De león, 2017) quienes concluyeron que la mejora de los procesos en las entidades mejora el clima laboral de los trabajadores, también favorece en la mejora del funcionamiento de los procesos de la ciencia y la innovación de las casas de estudio, con la implementación de estas mejoras se obtendrá una gestión por procesos con resultado de calidad dentro de la entidad, reflejándose en la percepción positiva del usuario

En relación al tercer objetivo específico los resultados descriptivos indican que las tecnologías de información y comunicación están en nivel alto con el 74,4%, mientras que la productividad se encuentra en el nivel bueno con el 92.5%. Por otro lado, en cuanto a los resultados inferenciales, se tiene en primer lugar que en la prueba de ajuste de los modelos de las tecnologías de información y comunicación en la productividad no son independientes ($\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, $\text{Chi-cuadrado} = 22,923$). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos indica que las tecnologías de información y comunicación y la productividad se justan al modelo de regresión logística ordinal ($\text{Sig.} = ,445 > 0,05$, $\text{Chi-cuadrado} = ,583$). En tercer lugar, la prueba de Pseudo R cuadrado indica que el estado de la variabilidad de la productividad depende de las tecnologías de información y comunicación. En cuarto lugar, la prueba de estimación de parámetros indica que la variable tecnologías de información y comunicación es protectora de la dimensión productividad. Es decir que existe la probabilidad de que el nivel medio de las tecnologías de la información y comunicación ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; $\text{Wald} = 14,766$) predice la probabilidad que la productividad sea regular ($\text{Sig.} = ,000 < 0,05$; $\text{Wald} = 19,077$).

Por lo tanto, se concluye que las tecnologías de información y comunicación si incide en el la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del interior, 2019. Estos resultados guardan relación con el estudio de (Orosco, Alcalde, Navarro y Lozano, 2016) sostuvieron que la administración eficiente y una buena gestión son fundamentales en un hospital ya que tienen influencia en su eficiencia y eficacia, los métodos que se utilizó en el presente estudio para determinar la eficiencia de la gestión por procesos fue el tiempo de atención al requerimiento de necesidades del usuario, midiendo a través de entrevistas relacionadas a casos financiados por la entidad. Dejando como resultado que los hospitales

con mejor organización de gestión mostraron menor tiempo de atención en comparación con los servicios estatales los que mostraron mayor tiempo en dar respuesta al usuario. Es necesario el uso de las herramientas de gestión eficientes para lograr los objetivos con referencia a la atención médica, dando importancia y pronta atención financiera a las enfermedades de alto costo, el esquema descentralizado de los procesos incentiva a mejorar una administración eficiente y mejora los procesos debido a su autonomía.

V. Conclusiones

Primera:

Luego de analizar la hipótesis general se concluye que las tecnologías de información y comunicación si inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Lo cual se verifica en primer lugar con el valor de la prueba de ajuste de los modelos, con p valor (Sig. = 0,000 < 0,05, Chi-cuadrado = 17,987). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra p valor (Sig. = ,363 > 0,05, Chi-cuadrado = ,829), lo que indica que las variables estudiadas se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 35,4% de la variabilidad de la gestión por procesos depende de las TICs.

Segunda:

Referente a la primera hipótesis se determinó que las tecnologías de información y comunicación si inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Lo cual se verifica en primer lugar con el valor de la prueba de ajuste de los modelos, con p valor (Sig. = 0,000 < 0,05, Chi-cuadrado = 34,427,). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra p valor (Sig. = ,363 > 0,05, Chi-cuadrado = ,829). Lo que indica que las variables estudiadas se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 46,6% de la variabilidad del desarrollo humano depende de las TICs.

Tercera:

Referente a la primera hipótesis se determinó que las tecnologías de información y comunicación si inciden en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Lo cual se verifica en primer lugar con el valor de la prueba de ajuste de los modelos, con p valor (Sig. = 0,001 < 0,05; Chi-cuadrado = 11,062). En segundo lugar, la prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra p valor (Sig. = ,071 > 0,05; Chi-cuadrado = 3,266). Lo que indica que las variables estudiadas se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 16,3% de la variabilidad de la condición laboral depende de las TICs.

Cuarta:

Referente a la primera hipótesis se pudo determinar que las tecnologías de información y comunicación si inciden en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Lo cual se verifica en primer lugar con el valor de la prueba de ajuste de los modelos, con p valor (Sig. = 0,000 < 0,05, Chi-cuadrado = 22,923). En segundo lugar, la

prueba de bondad de ajuste de los modelos muestra p valor (Sig. = ,445 > 0,05, Chi-cuadrado = ,583). Lo que indica que las variables estudiadas se ajustan al modelo de regresión logística ordinal. Finalmente, el coeficiente de Nagelkerke muestra que el 35,4% de la variabilidad de la productividad depende de las TICs.

VI. Recomendaciones

Primera:

Al determinar que las tecnologías de información y comunicación inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019, se propone mejorar e implementar los servicios tecnológicos siendo estas de última generación, desarrollar aplicativos tecnológicos que permitan interactuar con el usuario, desarrollar páginas Web institucionales el mismo que permitirá obtener acceso a información y tramites documentarios, a fin de poder mejorar los procesos de gestión logrando una gestión eficiente y eficaz, mejorar sus servicios y lograr sus metas de gestión mediante la aplicación de las TICs.

Segunda:

Al concluir que las tecnologías de información y comunicación si inciden en el desarrollo humano de la entidad estudiada, se recomienda capacitar y adoctrinar al personal a fin de mejorar sus funciones y su capacidad respuesta frente a los distintos problemas de atención que existe en las instituciones, en función a las nuevas tecnologías e innovaciones que afronta la gestión pública moderna en miras de lograr un gobierno electrónico.

Tercera:

Al conocer de los resultados, que las tecnologías de información y comunicación si inciden en la condición laboral de la U.E. 026-Direicaj PNP, se debería mejorar el diseño de las instalaciones, acondicionar los ambientes con infraestructura y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a la necesidad del trabajador y del usuario, así mismo se deben dar conocer los documentos y manuales de gestión, los mismos que van a permitir tener un mejor manejo del procedimientos y actividades.

Cuarta:

Al tener conocimientos de los resultados y reconociendo que las tecnologías de información y comunicación si inciden en la productividad de los trabajadores dicha entidad, el cual se debe tener en cuenta para implementar instrumentos tecnológicos de medición y evaluación que permitan conocer de manera inmediata y oportuna los niveles de producción de la unidad ejecutora N° 026, a fin de identificar los puntos críticos para su posterior análisis e implementación plan de mejora continua.

VII. Referencias

- Aguirre, P. (2018). *Las TIC en la gestión del proceso de enseñanza aprendizaje en el área Comunicación Organizacional*: licenciatura en Ciencias de la Comunicación. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(16), 764-788. <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.368>.
- Avila, B. (2014). *The use of ITC's in the Vicinity of New Public Management Mexican*, Andamios, 11(24), 268-273. Recuperado en 07 de enero de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870_00632014000100014&lng=es&tlng=pt.
- Aznar, P., y Barrón, A. (2017). *El desarrollo humano sostenible*. Ediciones universidad de salamanca, 5(1), 36-39. http://revistas.usal.es/index.php/1130_3743/article/view/teoredu291253/17341.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá: uni andes. 260-268. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=REOIWoQuAL4C&oi=fnd&pg=PA17&dq>.
- Cabero, J., Ruiz, J. (2017). *Las tecnologías de la información y la comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital*. IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation, (9), 16-30. Retrieved from <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2665>.
- Canese, I. (2015). *Ética en la investigación científica, en el área de las ciencias sociales, en universidades del Paraguay*. Revista Gual, 155-157. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319343257010.pdf>.
- Carvajal, A., Centeno, C., Watson, R., Martínez, M., y Sanz, Á. (2011). *Cómo validar un instrumento de medida de la salud*. Revisiones, 64-67. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v34n1/revision1.pdf>.
- Casas, J., Repullo, J., y donado campos, j. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Aten primaria, 144-146. Doi: [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8).
- Chaparro, F. (2001). Conocimiento, aprendizaje y capital social como motor de desarrollo. Foro global del conocimiento. 30 (1) 19-31, <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a04v30n1.pdf>.

- Cobo, C. (2016). *La Innovación Pendiente. Reflexiones (y Provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento*. Colección Fundación Ceibal/Debate: Montevideo, 103-105,
https://www.academia.edu/30318811/la_innovaci%C3%93n_pendiente_reflexiones_y_provocaciones_sobre_educaci%C3%93n_tecnolog%C3%8da_y_conocimiento.
- De león, M., Vázquez, S., Villa, J. (2017). *Factores que afectan la adopción de tecnologías de información en micro y pequeñas empresas*. Revista ibérica de sistemas y tecnologías de información, un Estudio Cualitativo. RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información, (22), 20-36.
<https://dx.doi.org/10.17013/risti.22.20-36>.
- García, N. (2006). *Productividad: una propuesta desde la gestión*. Revista ean 20-25,
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20605807.pdf>.
- Gil, J., Criado, J., y Téllez, C. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*. México: printed_in_méxico.
https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/tecnologias_informacion_libro_electronico.pdf.
- Grande, M., Cañón, R., Cantón, I. (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características*. IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation, (6), 218-230. Retrieved from
<https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>.
- Hernández, A., Delgado, A., Marqués, M., Nogueira, D., Medina, A. y Negrín E. (2016). *Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud*. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(31): 66-87. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>.
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A. y Marqués, M. (2012). *Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias*. Concepción metodológica y práctica. R.adm., são paulo, 48(4) ,739-740. <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v48n4/09.pdf>.
- Hernández, H., Martínez, D., Cardona, D. (2015). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las estrategias de dirección para las empresas de transformación*. Saber, ciencia y libertad, 11(1), 141-150.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/499/391>.

- Herrera, A. (2015). *Una mirada reflexiva sobre las tics en educación superior*. Revista electrónica de investigación educativa, 17(1), 1-4. Recuperado en 17 de enero de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412015000100011&lng=es&tlng=es.
- Herzberg, F. (1987). *One more time: how do you motivate employees?* Harvard business review, 8. https://kyleshulfermba530.weebly.com/uploads/2/3/4/5/23454770/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf.
- León, O. y Palma, E. (2017). *Aplicación de las tecnologías de información y comunicación*. Revisión de la Literatura. I+D Revista de Investigaciones, 11(2). 163-166, <https://www.researchgate.net/publication/321168242>.
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 67-74. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Martínez, L., Oviedo, O., Luna, C. (2013). *Working conditions impacting quality of work life*, Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2013, 29 (3): 542-560, <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>.
- Marulanda, C., López, M., Valencia, F. (2017). *Gobierno y gestión de ti en las entidades públicas*. Ad-minister,(31), 75-92.DOI:10.17230/ad-minister.31.5 <http://www.eafit.edu.co/ad-minister>,
- Max-neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a escala humana*. Development dialogue, 40-45, http://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf.
- Monje, A. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Nieva: universidad sur colombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*. Working paper, 18. https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa.
- Oliveros, D., y Martínez, G. (2017). *Efecto de las tic sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a cotelco de bucaramanga* -Santander, Colombia, Revista EAN, 83, pp 15-30. <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>.

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Sampling techniques on a population study, 227-231. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Pepper, S. (2011). *Definición de gestión por procesos*. Medwave, 5(1),3-5. 11(05):e5032 doi: 10.5867/medwave.2011.05.5032.
- Pérez, M. (2017). *Uso actual de las tecnologías de información y comunicación en la educación médica*. Revista médica herediana, Revista Médica Herediana, 28(4), 258-265. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3227>.
- Sánchez H., Reyes, C., y Mejía, k. (2018). *Manual de términos en investigación*. Lima: universidad Ricardo palma. Obtenido de file:///libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf.
- Satisha, U., Cleckner, L., Vasselli, V. (2013). *Impact of vocs on decision making and productivity*. Intelligent buildings international, 5(4), 213-220. <https://doi.org/10.1080/17508975.2013.812956>.
- Scheel, C., y Rivera, E. (2009). *Utilización de las tics y su impacto en la competitividad de las empresas latinoamericanas*. Revuniver&empresa16.indb, 8(16), 71-93, <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/viewFile/1070/968>.
- Seoane, T., Martín, J., Sánchez, E., Lurueña, S., y Alonso, F. (2007). *Curso de introducción a la investigación clínica. Formación continuada*, 356-358. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-pdf-13109444>.
- Suarez, R. (2007). *Tecnologías información y comunicación*. 2-5, <https://www.ideaspropiaseditorial.com/manuales-transversales/129-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-modulo.html>.
- Tam, J., Vera, G., Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*,9-12. <https://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia>
- Tamayo, Y., Del Río, A., García, D. (2014). *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. El sevier doyma, 5(11) 710-77, https://www.academia.edu/33627210/Modelo_de_gesti%C3%B3n_organizacional_basado_en_el_logro_de_objetivos.
- Torres, P., Rodríguez, C., Inca, F., Castelo, G., y Ríos, L. (2019). *La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas*. Ciencia digital, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>.

- Urueña, S. (2016). *Dimensiones de la inclusión de las tic en. Ediciones universidad de salamanca*, 15-20. <https://gestiondecadidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>.
- Velasco, A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: esic editorial. https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Gesti%F3n+por+procesos&isbn=9788473568548.
- Yáñez, R., y Villatoro, P. (2005). *Las nuevas tecnologías de información y comunicación (tic) y la institucionalidad social*. Santiago de chile: naciones unidas. Doi: https://books.google.com.pe/books?id=v6uyidkjaooc&printsec=frontcover&dq=tecnologias+de+informacion+y+comunicacion&hl=es419&sa=x&ved=0ahukewjdmkt2lp_mahxyh7kghfsnausq6aeikdaa#v=onepage&q&f=false.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Tecnologías de la información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019						
Autor: Br. Víctor Elvis Ocmán Vargas						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General: ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019? Problemas Específicos: ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019? ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019? ¿Cómo incide las tecnologías de información y comunicación en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019?	Objetivo general: Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Objetivos específicos: Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Determinar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.	Hipótesis general: Las tecnologías de información y comunicación inciden en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Hipótesis específicas: Las tecnologías de información y comunicación inciden en el desarrollo humano de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Las tecnologías de información y comunicación inciden en la condición laboral de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019. Las tecnologías de información y comunicación inciden en la productividad de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019.	Variable 1: Tecnologías de la información y comunicación			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			TICs como herramientas didácticas	Capacitación técnica	1,2,2	Tipo Likert Siempre (5)
				Recursos tecnológicos	4,5	Casi siempre (4)
				Instalación y Seguridad	6,7,8	A veces (3)
			Uso eficiente de las TICs	Producción y tecnología	9,10,11	Casi nunca (2)
				Habilidades de Innovación	12,13,14	Nunca (1)
			Análisis crítico y de conocimientos en las TICs.	Uso de equipos informáticos	15,16	
				Sistemas de consulta y control	17,18,19,20	
			Variable 2: la gestión por procesos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Desarrollo humano	Habilidades personales	1,2	Tipo Likert Siempre (5)
				Planificación	3,4	Casi siempre (4)
			Condición laboral	Ejecución	5,6	A veces (3)
				Infraestructura Organización	7,8	Casi nunca (2)
				Recursos humanos	9,10,11	Nunca (1)
			Productividad	Medición y evaluación	12,13	
				Procesos	14,15,16	
				Mejora continua	17,18	
					19,20	

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Nivel: descriptivo Diseño: Correlacional causal Método: Hipotético deductivo	Población: 78 trabajadores de la U.E. N°026 Tipo de muestreo: No probabilístico Tamaño de muestra:	Variable 1: Tecnologías de información y comunicación Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario sobre las tecnologías de información y comunicación Autor: Urueña Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:	DESCRIPTIVA: Estadística descriptiva con el cual se puede realizar la confección y realización de tablas de frecuencias y los términos porcentuales, para poder demostrar de manera cuantitativa la intervención de la variable frente a las dimensiones INFERENCIAL: Así mismo la Estadística inferencial que posibilita contrastar la hipótesis, el enfoque cuantitativo que se aplicó en la presente investigación permitió aplicar este tipo de estadística para identificar las diferencias relevantes entre el personal operativo y personal administrativo referente a las Tecnologías de información y la gestión por procesos.
		Variable 2: gestión por procesos Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario sobre la gestión por procesos. Autor: Tamayo, Del Río, García Año: 2014 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración:	

Anexo 2: Cuestionario

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
GENERALIDADES: La presente encuesta será utilizada de forma anónima y confidencial, se solicita objetividad al momento de contestar, maque con un X la respuesta que considera conveniente.						
N°	ITEMS	VALORIZACION DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	TICS COMO HERRAMIENTAS DIDACTICAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted importante la capacitación sobre el uso de los nuevos programas informáticos en la U.E. N°026?					
2	¿Las políticas de capacitación del personal en el uso de las TICs, mejora los procesos administrativos en la U.E. N°026?					
3	¿La capacitación técnica debe involucrar conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software?					
4	¿Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (páginas web, aplicativos) acorde a los servicios que se brinda en la U.E. N°026?					
5	¿Considera usted útil los convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales?					
6	¿Es importante que la instalación brinde seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución?					
7	¿El software del antivirus debe estar actualizado y proteger su información de potenciales infecciones?					
8	¿Considera objetivo realizar copias de seguridad de la información que usted genera como parte de su trabajo?					

	USO EFICIENTE DE LAS TICS	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la automatización de los procesos de su área, en sistemas informáticos, le ayuda a mejorar la productividad en la U.E. N°026?					
10	¿Considera que el uso de correo electrónico e internet, le ayuda en la comunicación o coordinación del trabajo con sus compañeros?					
11	¿Los recursos económicos de la U.E. N°026, destinados a la obtención de tecnología resultan suficientes en relación a costo beneficio?					
12	¿Considera que el personal debe mostrar habilidades de innovación, a fin de mejorar la atención al usuario en la U.E. N°026?					
13	¿Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de reconocimientos y capacitaciones?					
14	¿El uso reducido de la impresión tiene relación con el desarrollo de la innovación de archivos digitales en la U.E. N°026?					
15	¿Los equipos informáticos designados para uso exclusivo del personal de la U.E. N°026 deben de ser los adecuados para cumplir con las funciones?					
16	¿Considera que la infraestructura informática adecuada permitiría hacer un trabajo de manera eficaz en la U.E. N°026?					
	ANÁLISIS CRÍTICO Y DE CONOCIMIENTO EN LAS TICS	1	2	3	4	5
17	¿Considera que deben existir sistemas que permita hacer un análisis de la información histórica de los sistemas de la U.E. N°026?					
18	¿Para el apoyo en la toma de decisiones en la U.E. N°026, se debería tomar en cuenta la información contenida en los sistemas informáticos?					
19	¿Cuándo un sistema se pone en producción, se debe tomar en cuenta la opinión de los usuarios para mejorar la usabilidad del sistema?					
20	¿Considera que se deben hacer auditorías en la U.E. N°026 (revisiones periódicas) de los procesos documentados a fin de corregir observaciones?					

GESTIÓN POR PROCESOS						
GENERALIDADES: La presente encuesta será utilizada de forma anónima y confidencial, se solicita objetividad al momento de contestar, maque con un X la respuesta que considera conveniente.						
N°	ITEMS	VALORIZACION DE LIQUER				
		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DESARROLLO HUMANO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la capacitación mejora el cumplimiento de sus funciones del personal de la U.E. N°026?					
2	¿El personal de la U.E. N°026, que atiende al usuario debería tener una respuesta inmediata ante una información requerida?					
3	¿Considera usted que la planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución?					
4	¿Cree usted que durante la planificación, debe considerarse las actividades para identificar los riesgos que limitarían los objetivos trazados?					
5	¿Cree usted que durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones a ser consideradas de pronta atención?					
6	¿Considera que la ejecución de responsabilidades asignadas, favorece el desarrollo de la implementación de procesos en la U.E. N° 026?					
	CONDICIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que los ambientes deben ser los apropiados para realizar las actividades laborales sin problemas?					
8	¿Cree usted que se debe tener recursos e insumos son suficientes para mejorar la atención al usuario?					

9	¿Considera que la estructura organizacional se debe desarrollar sobre la base de la misión, visión, objetivos de la entidad y se ajusta a la realidad?					
10	¿Cree usted que se debe Conocer los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regula las actividades en la entidad?					
11	¿Considera que se debe implementar y evaluar actividades concordantes con su plan estratégico institucional?					
12	¿Considera que se debe elaborar un plan de formación, capacitación y evaluación para el personal en la U.E. N° 026?					
13	¿Considera usted que existe suficiente dotación de personal administrativo para la atención al usuario en la U.E. N° 026?					
	PRUDUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
14	¿La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la U.E. N° 026?					
15	¿La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos en la U.E. N° 026?					
16	¿El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos en la U.E. N° 026?					
17	¿Se deben tener identificados los procesos de la organización en la U.E. N° 026?					
18	¿Se deberían tener establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades?					
19	¿Cree usted que la gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución?					
20	Considera que la calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario en la U.E. N° 026.					

Anexo 3: Resultados del análisis de fiabilidad

Variable: Tecnologías de información y comunicación

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	Válido	78
	Excluido ^a	0
	Total	78

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	20

Variable: Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos	Válido	78
	Excluido ^a	0
	Total	78

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto

	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																			
	TICS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS								USO EFICIENTE DE LAS TICS								ANÁLISIS CRÍTICO Y DE CONOCIMIENTOS EN LAS TICS			
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	GESTIÓN POR PROCESOS																			
	DESARROLLO HUMANO						CONDICIÓN LABORAL							PRODUCTIVIDAD						
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	DES	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 5: Base de datos de la Muestra

	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																			
	TICS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS								USO EFICIENTE DE LAS TICS								ANÁLISIS CRÍTICO Y DE CONOCIMIENTOS EN LAS TICS			
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5
11	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
12	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5
35	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
36	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5
38	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5

39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
41	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5
59	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
60	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5
62	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5
70	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
71	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5
73	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	GESTIÓN POR PROCESOS																			
	DESARROLLO HUMANO						CONDICIÓN LABORAL							PRODUCTIVIDAD						
Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

41	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5
70	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



POLICIA NACIONAL DEL PERU
DIRECCION EJECUTIVA DE INVESTIGACION
CRIMINAL Y APOYO A LA JUSTICIA

CONSTANCIA N°001 - 2020-DIRNIC-PNP-DIRINCRI-UE-026-SEC.

POR INTERMEDIO DEL PRESENTE SE HACE CONSTAR QUE EL CIUDADANO VICTOR ELVIS OCMIN VARGAS, CON DNI N° 45316137, QUIEN LABORA EN ESTA UNIDAD EJECUTORA N° 026-DIREICAJ PNP DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, REALIZO UNA ENCUESTA A 78 TRABAJADORES DE ESTA ENTIDAD A FIN DE OBTENER DATOS PARA EL ANALISIS ESTADISTICO DE SU TESIS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION EN LA GESTION POR PROCESOS DE UNA UNIDAD EJECUTORA DEL MINISTERIO DEL INTERIOR, 2019. DICHA ACTIVIDAD SE DESARROLLO CON TOTAL NORMALIDAD.

LO QUE EXPIDE EL PRESENTE AL INTERESADO PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

Lima, 08 de enero del 2020



OA-209322
NOLBERTO MIRANDA SÁEZ
CORONEL. PNP
JEFE DEL ADMINISTRACION
DE LA U.E N° 026-DIREICAJ PNP

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita) José Vargas Oxeón

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede de los olivos, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: Tecnologías de la información y comunicación en la gestión por procesos de una unidad ejecutora del Ministerio del Interior, 2019, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Br. Víctor Elvys Ocmín Vargas
D.N.I: 4531637

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para mejor conceptualización (García, Criado, Téllez, 2017) define sobre gobierno digital como el uso de las tecnologías y sus diversas herramientas en el gobierno para brindar servicios públicos, con la finalidad de mejorar y efectividad de sus procesos administrativos.

DIMENSIONES TICS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS

La definición esta sustentada de acuerdo con (Urueña, 2016) refiere que la dimensión de TICS como herramientas didácticas es un método de inclusión favorable ya que mediante ellos se puede mejorar diversas actividades, pero su implementación en las entidades no es un proceso simple a pesar que en muchas entidades son aplicados hace varias décadas en la actualidad aún se encuentran dificultades en su manipulación

DIMENSIÓN USO EFICIENTE DE LAS TICS

La definición esta sustentada de acuerdo con (Urueña, 2016) refiere que la dimensión de Uso eficiente de las TICS es en una técnica importante para fomentar actitudes y promover algunos procesos que se debe tener en cuenta al momento de hacer uso de las tecnologías, a fin de asegurar el uso eficiente de las TICS y un adecuado manejo de la información, para lo cual requiere implementar procesos que mejoren el desarrollo de habilidades y actitudes para un buen tratamiento de la información.

DIMENSIÓN ANÁLISIS CRÍTICO Y DE CONOCIMIENTOS EN LAS TICS.

La definición esta sustentada de acuerdo con (Urueña, 2016) refiere que la dimensión de Análisis crítico y de conocimientos en las TICS es un fenómeno cultural que tiene la capacidad de influir y convertir el espacio natural y social cultural en algo diferente al que inicialmente surgió, el beneficio de tener a las TICS como análisis crítico y de conocimientos es que solo al percibir su esencia social política y cultural se puede orientar a la creación de tecnologías para fines de desarrollo permanente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE
Variable: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
TICs como herramientas didácticas	Capacitación Técnica	1. Considera usted importante la capacitación sobre el uso de los nuevos programas informáticos en la U.E. N°026.	
		2. Las políticas de capacitación del personal en el uso de las TICs, mejora los procesos administrativos en la U.E. N°026.	
		3. La capacitación técnica debe involucrar conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software.	
	Recursos tecnológicos	4. Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (páginas web, aplicativos) acorde a los servicios que se brinda en la U.E. N°026.	
		5. Considera usted útil los convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales.	
Uso eficiente de las TICs	Instalación y Seguridad	6. Es importante que la instalación brinde seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución.	
		7. El software del antivirus debe estar actualizado y proteger su información de potenciales infecciones.	
		8. Considera objetivo realizar copias de seguridad de la información que usted genera como parte de su trabajo.	
		9. Considera usted que la automatización de los procesos de su área, en sistemas informáticos, le ayuda a mejorar la productividad en la U.E. N°026.	
	Producción y tecnología	10. Considera que el uso de correo electrónico e internet, le ayuda en la comunicación o coordinación del trabajo con sus compañeros.	
		11. Los recursos económicos de la U.E. N°026, destinados a la obtención de tecnología resultan suficientes en relación a costo beneficio.	

	Análisis crítico y de conocimientos en las TICs.	Habilidades de Innovación	12. Considera que el personal debe mostrar habilidades de innovación, a fin de mejorar la atención al usuario en la U.E. N°026.
			13. Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de reconocimientos y capacitaciones.
			14. El uso reducido de la impresión tiene relación con el desarrollo de la innovación de archivos digitales en la U.E. N°026.
			15. Los equipos informáticos designados para uso exclusivo del personal de la U.E. N°026 deben de ser los adecuados para cumplir con las funciones.
		Uso de equipos informáticos	16. Considera que la infraestructura informática adecuada permitiría hacer un trabajo de manera eficaz en la U.E. N°026.
			17. Considera que deben existir sistemas que permita hacer un análisis de la información histórica de los sistemas de la U.E. N°026
		Sistemas de consulta y control	18. Para el apoyo en la toma de decisiones en la U.E. N°026, se debería tomar en cuenta la información contenida en los sistemas informáticos
			19. Cuando un sistema se pone en producción, se debe tomar en cuenta la opinión de los usuarios para mejorar la usabilidad del sistema
			20. Considera que se deben hacer auditorías en la U.E. N°026 (revisiones periódicas) de los procesos documentados a fin de corregir observaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TICS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS								
1	Considera usted importante la capacitación sobre el uso de los nuevos programas informáticos en la U.E. N°026.	X		X		X		
2	Las políticas de capacitación del personal en el uso de las TICs, mejora los procesos administrativos en la U.E. N°026.	X		X		X		
3	La capacitación técnica debe involucrar conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software.	X		X		X		
4	Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (páginas web, aplicativos) acorde a los servicios que se brinda en la U.E. N°026.	X		X		X		
5	Considera usted útil los convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales.	X		X		X		
6	Es importante que la instalación brinde seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución.	X		X		X		
7	El software del antivirus debe estar actualizado y proteger su información de potenciales infecciones.	X		X		X		
8	Considera objetivo realizar copias de seguridad de la información que usted genera como parte de su trabajo.	X		X		X		
USO EFICIENTE DE LAS TICS								
9	Considera usted que la automatización de los procesos de su área, en sistemas informáticos, le ayuda a mejorar la productividad en la U.E. N°026.	X		X		X		
10	Considera que el uso de correo electrónico e internet, le ayuda en la comunicación o coordinación del trabajo con sus compañeros.	X		X		X		
11	Los recursos económicos de la U.E. N°026, destinados a la obtención de tecnología resultan suficientes en relación a costo beneficio.	X		X		X		
12	Considera que el personal debe mostrar habilidades de innovación, a fin de mejorar la atención al usuario en la U.E. N°026.	X		X		X		
13	Las habilidades de innovación del personal deben incentivar a través de programas de reconocimientos y capacitaciones.	X		X		X		
14	El uso reducido de la impresión tiene relación con el desarrollo de la innovación de archivos digitales en la U.E. N°026.	X		X		X		

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: GESTIÓN POR PROCESOS

Con relación a las definiciones de las fuentes consultadas sobre la gestión por procesos, se tiene a (Torres, Rodríguez, Inca, Castelo, & Ríos, 2019) indica que la gestión por procesos es la evolución de la antigua gestión a la gestión moderna caracterizada por un enfoque por procesos, buscando la calidad de sus productos desde las entradas hasta las salidas bajo una política mejoramiento continuo con el fin de brindar mejores servicios.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

DIMENSIÓN DESARROLLO HUMANO

Esta dimensión se define de acuerdo con (Tamayo, Del Río, García, 2014) refiere que la dimensión de desarrollo humano es un factor que determina la influencia humana en la productividad, por intermedio de los elementos que están asociados al desarrollo de la persona. Dentro de las cuales se encuentran el desarrollo humano social que por intermedio de sus habilidades personales se relaciona y participa en un grupo social, así como su intervención activa en el entorno socioeconómico, las habilidades físico corporales para optimizar su producción laboral, su capacidad emocional para tomar decisiones, y su continuo aprendizaje.

DIMENSIÓN CONDICIÓN LABORAL

Esta dimensión se define de acuerdo con (Tamayo, Del Río, García, 2014) refiere que la dimensión de condición laboral es el conjunto de variables que influye en el desempeño de los trabajadores para el desarrollo de sus actividades y sus resultados, teniendo en cuenta aspectos físicos psicológicos y sociales. Que se determinan por los factores de diseño de áreas de trabajo con referencia a limpieza y orden, diseño de puestos de trabajo que determine el confort del trabajador, evolución de las experiencias, indicadores de producción y trabajo en equipo.

DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD

Esta dimensión se define de acuerdo con (Tamayo, Del Río, García, 2014) refiere que la dimensión de productividad es la relación que existe de los productos con relación a la cantidad y calidad de los insumos utilizados en un procedimiento en un determinado tiempo, reconocidos como los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, de la cual obtendremos un producto final. También se encuentran indicadores que aplicados a las variables se pueden medir la operación conjunta de los diferentes factores, con el fin de analizar los costos de producción, un análisis de la optimización de la planta, rendimiento de los equipos de trabajo, rendimiento y productividad de los equipos y determinación de del rendimiento del área de ventas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: GESTIÓN POR PROCESOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desarrollo humano	Habilidades personales	1. Considera usted que la capacitación mejora el cumplimiento de sus funciones del personal de la U.E. N°026.	
		2. El personal de la U.E. N°026, que atiende al usuario debería tener una respuesta inmediata ante una información requerida.	
	Planificación	3. Considera usted que la planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	
		4. Cree usted que durante la planificación, debe considerarse las actividades para identificar los riesgos que limitan los objetivos trazados.	
		5. Cree usted que durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones a ser consideradas de pronta atención	
		6. Considera que la ejecución de responsabilidades asignadas, favorece el desarrollo de la implementación de procesos en la U.E. N° 026.	
Condición laboral	Infraestructura	7. Considera usted que los ambientes deben ser los apropiados para realizar las actividades laborales sin problemas.	
		8. Cree usted que se debe tener recursos e insumos son suficientes para mejorar la atención al usuario.	
	Organización	9. Considera que la estructura organizacional se debe desarrollar sobre la base de la misión, visión, objetivos de la entidad y se ajusta a la realidad.	
		10. Cree usted que se debe Conocer los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regula las actividades en la entidad.	
		11. Considera que se debe implementar y evaluar actividades concordantes con su plan estratégico institucional.	
	Recursos humanos	12. Considera que se debe elaborar un plan de formación, capacitación y evaluación para el personal en la U.E. N° 026.	
		13. Considera usted que existe suficiente dotación de personal administrativo para la atención al usuario en la U.E. N° 026.	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: GESTIÓN POR PROCESOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desarrollo humano	Habilidades personales	1. Considera usted que la capacitación mejora el cumplimiento de sus funciones del personal de la U.E. N°026.	
		2. El personal de la U.E. N°026, que atiende al usuario debería tener una respuesta inmediata ante una información requerida.	
	Planificación	3. Considera usted que la planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	
		4. Cree usted que durante la planificación, debe considerarse las actividades para identificar los riesgos que limitarian los objetivos trazados.	
	Ejecución	5. Cree usted que durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones a ser consideradas de pronta atención	
		6. Considera que la ejecución de responsabilidades asignadas, favorece el desarrollo de la implementación de procesos en la U.E. N° 026.	
Condición laboral	Infraestructura	7. Considera usted que los ambientes deben ser los apropiados para realizar las actividades laborales sin problemas.	
		8. Cree usted que se debe tener recursos e insumos son suficientes para mejorar la atención al usuario.	
	Organización	9. Considera que la estructura organizacional se debe desarrollar sobre la base de la misión, visión, objetivos de la entidad y se ajusta a la realidad.	
		10. Cree usted que se debe Conocer los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regula las actividades en la entidad.	
		11. Considera que se debe implementar y evaluar actividades concordantes con su plan estratégico institucional.	
	Recursos humanos	12. Considera que se debe elaborar un plan de formación, capacitación y evaluación para el personal en la U.E. N° 026.	
		13. Considera usted que existe suficiente dotación de personal administrativo para la atención al usuario en la U.E. N° 026.	

Productividad	Medición y evaluación	14. La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la U.E. N° 026.
		15. La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos en la U.E. N° 026.
		16. El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos en la U.E. N° 026.
	Procesos	17. Se deben tener identificados los procesos de la organización en la U.E. N° 026.
		18. Se deberían tener establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades.
	Mejora continua	19. Cree usted que la gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.
		20. Considera que la calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario en la U.E. N° 026.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DESARROLLO HUMANO	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que la capacitación mejora el cumplimiento de sus funciones del personal de la U.E. N°026.		X		X		X		
2	El personal de la U.E. N°026, que atiende al usuario debería tener una respuesta inmediata ante una información requerida.		X		X		X		
3	Considera usted que la planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la institución.		X		X		X		
4	Cree usted que durante la planificación, debe considerarse las actividades para identificar los riesgos que limitarian los objetivos trazados.		X		X		X		
5	Cree usted que durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones a ser consideradas de pronta atención		X		X		X		
6	Considera que la ejecución de responsabilidades asignadas, favorece el desarrollo de la implementación de procesos en la U.E. N° 026.		X		X		X		
	CONDICIÓN LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que los ambientes deben ser los apropiados para realizar las actividades laborales sin problemas.		X		X		X		
8	Cree usted que se debe tener recursos e insumos son suficientes para mejorar la atención al usuario.		X		X		X		
9	Considera que la estructura organizacional se debe desarrollar sobre la base de la misión, visión, objetivos de la entidad y se ajusta a la realidad.		X		X		X		
10	Cree usted que se debe Conocer los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regula las actividades en la entidad.		X		X		X		
11	Considera que se debe implementar y evaluar actividades concordantes con su plan estratégico institucional.		X		X		X		
12	Considera que se debe elaborar un plan de formación, capacitación y evaluación para el personal en la U.E. N° 026.		X		X		X		
13	Considera usted que existe suficiente dotación de personal administrativo para la atención al usuario en la U.E. N° 026.		X		X		X		
	PRODUCTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la U.E. N° 026.		X		X		X		
15	La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos en la U.E. N° 026.		X		X		X		

16	El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos en la U.E. N° 026.	X	X	X	X	X
17	Se deben tener identificados los procesos de la organización en la U.E. N° 026.	X	X	X	X	X
18	Se deberían tener establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades.	X	X	X	X	X
19	Cree usted que la gestión por procesos permita mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.	X	X	X	X	X
20	Considera que la calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario en la U.E. N° 026.	X	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Reservar para aplicar el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Jose Valqui Quen DNI: 1.274.999

Especialidad del validador: Dr en educación

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de enero del 2020


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		TICS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS						
1	Considera usted importante la capacitación sobre el uso de los nuevos programas informáticos en la U.E. N°026.	X		X		X		
2	Las políticas de capacitación del personal en el uso de las TICs, mejora los procesos administrativos en la U.E. N°026.	X		X		X		
3	La capacitación técnica debe involucrar conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software.	X		X		X		
4	Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (páginas web, aplicativos) acorde a los servicios que se brinda en la U.E. N°026.	X		X		X		
5	Considera usted útil los convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales.	X		X		X		
6	Es importante que la instalación brinde seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución.	X		X		X		
7	El software del antivirus debe estar actualizado y proteger su información de potenciales infecciones.	X		X		X		
8	Considera objetivo realizar copias de seguridad de la información que usted genera como parte de su trabajo.	X		X		X		
	USO EFICIENTE DE LAS TICS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que la automatización de los procesos de su área, en sistemas informáticos, le ayuda a mejorar la productividad en la U.E. N°026.	X		X		X		
10	Considera que el uso de correo electrónico e internet, le ayuda en la comunicación o coordinación del trabajo con sus compañeros.	X		X		X		
11	Los recursos económicos de la U.E. N°026, destinados a la obtención de tecnología resultan suficientes en relación a costo beneficio.	X		X		X		
12	Considera que el personal debe mostrar habilidades de innovación, a fin de mejorar la atención al usuario en la U.E. N°026.	X		X		X		
13	Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de reconocimientos y capacitaciones.	X		X		X		
14	El uso reducido de la impresión tiene relación con el desarrollo de la innovación de archivos digitales en la U.E. N°026.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DESARROLLO HUMANO							
1	Considera usted que la capacitación mejora el cumplimiento de sus funciones del personal de la U.E. N° 026.	X		X		X		
2	El personal de la U.E. N° 026, que atiende al usuario debería tener una respuesta inmediata ante una información requerida.	X		X		X		
3	Considera usted que la planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	X		X		X		
4	Cree usted que durante la planificación, debe considerarse las actividades para identificar los riesgos que limitarian los objetivos trazados.	X		X		X		
5	Cree usted que durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones a ser consideradas de pronta atención	X		X		X		
6	Considera que la ejecución de responsabilidades asignadas, favorece el desarrollo de la implementación de procesos en la U.E. N° 026.	X		X		X		
	CONDICIÓN LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que los ambientes deben ser los apropiados para realizar las actividades laborales sin problemas.	X		X		X		
8	Cree usted que se debe tener recursos e insumos son suficientes para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
9	Considera que la estructura organizacional se debe desarrollar sobre la base de la misión, visión, objetivos de la entidad y se ajusta a la realidad.	X		X		X		
10	Cree usted que se debe Conocer los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regula las actividades en la entidad.	X		X		X		
11	Considera que se debe implementar y evaluar actividades concordantes con su plan estratégico institucional.	X		X		X		
12	Considera que se debe elaborar un plan de formación, capacitación y evaluación para el personal en la U.E. N° 026.	X		X		X		
13	Considera usted que existe suficiente dotación de personal administrativo para la atención al usuario en la U.E. N° 026.	X		X		X		
	PRODUCTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la U.E. N° 026.	X		X		X		
15	La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos en la U.E. N° 026.	X		X		X		

16	El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos en la U.E. N° 026.	X	X	X	X
17	Se deben tener identificados los procesos de la organización en la U.E. N° 026.	X	X	X	X
18	Se deberían tener establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades.	X	X	X	X
19	Cree usted que la gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.	X	X	X	X
20	Considera que la calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario en la U.E. N° 026.	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay

Opinión de aplicabilidad: ~~Aplicable~~ [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Olivia Hernández Yela

Especialidad del validador: Investigadora

DNI: 40045473

07 de enero del 2020

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TICS COMO HERRAMIENTAS DIDÁCTICAS							
1	Considera usted importante la capacitación sobre el uso de los nuevos programas informáticos en la U.E. N°026.	X		X		X		
2	Las políticas de capacitación del personal en el uso de las TICs, mejora los procesos administrativos en la U.E. N°026.	X		X		X		
3	La capacitación técnica debe involucrar conocimientos específicos, ya sea a nivel de hardware y/o software.	X		X		X		
4	Es necesario generar espacios de acceso a los recursos tecnológicos (páginas web, aplicativos) acorde a los servicios que se brinda en la U.E. N°026.	X		X		X		
5	Considera usted útil los convenios de cooperación para el intercambio de recursos tecnológicos interinstitucionales.	X		X		X		
6	Es importante que la instalación brinde seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución.	X		X		X		
7	El software del antivirus debe estar actualizado y proteger su información de potenciales infecciones.	X		X		X		
8	Considera objetivo realizar copias de seguridad de la información que usted genera como parte de su trabajo.	X		X		X		
	USO EFICIENTE DE LAS TICs							
9	Considera usted que la automatización de los procesos de su área, en sistemas informáticos, le ayuda a mejorar la productividad en la U.E. N°026.	X		X		X		
10	Considera que el uso de correo electrónico e internet, le ayuda en la comunicación o coordinación del trabajo con sus compañeros.	X		X		X		
11	Los recursos económicos de la U.E. N°026, destinados a la obtención de tecnología resultan suficientes en relación a costo beneficio.	X		X		X		
12	Considera que el personal debe mostrar habilidades de innovación, a fin de mejorar la atención al usuario en la U.E. N°026.	X		X		X		
13	Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de reconocimientos y capacitaciones.	X		X		X		
14	El uso reducido de la impresión tiene relación con el desarrollo de la innovación de archivos digitales en la U.E. N°026.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DESARROLLO HUMANO								
1	Considera usted que la capacitación mejora el cumplimiento de sus funciones del personal de la U.E. N°026.	X		X		X		
2	El personal de la U.E. N°026, que atiende al usuario debería tener una respuesta inmediata ante una información requerida.	X		X		X		
3	Considera usted que la planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	X		X		X		
4	Cree usted que durante la planificación, debe considerarse las actividades para identificar los riesgos que limitarían los objetivos trazados.	X		X		X		
5	Cree usted que durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones a ser consideradas de pronta atención	X		X		X		
6	Considera que la ejecución de responsabilidades asignadas, favorece el desarrollo de la implementación de procesos en la U.E. N° 026.	X		X		X		
CONDICIÓN LABORAL								
7	Considera usted que los ambientes deben ser los apropiados para realizar las actividades laborales sin problemas.	X		X		X		
8	Cree usted que se debe tener recursos e insumos son suficientes para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
9	Considera que la estructura organizacional se debe desarrollar sobre la base de la misión, visión, objetivos de la entidad y se ajusta a la realidad.	X		X		X		
10	Cree usted que se debe Conocer los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regula las actividades en la entidad.	X		X		X		
11	Considera que se debe implementar y evaluar actividades concordantes con su plan estratégico institucional.	X		X		X		
12	Considera que se debe elaborar un plan de formación, capacitación y evaluación para el personal en la U.E. N° 026.	X		X		X		
13	Considera usted que existe suficiente dotación de personal administrativo para la atención al usuario en la U.E. N° 026.	X		X		X		
PRODUCTIVIDAD								
14	La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la U.E. N° 026.	X		X		X		
15	La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos en la U.E. N° 026.	X		X		X		

16	El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos en la U.E. N° 026.						X	
17	Se deben tener identificados los procesos de la organización en la U.E. N° 026.						X	
18	Se deberían tener establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades.						X	
19	Cree usted que la gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.						X	
20	Considera que la calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario en la U.E. N° 026.						X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Melgar Beazo Artero E. DNI: 29308486

Especialidad del validador: Docente Ex. Encargado, MBA


07 de enero del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad